



TITLE:

京都大学図書館機構アンケート 報告書 2015([全])

AUTHOR(S):

京都大学図書館機構

CITATION:

京都大学図書館機構. 京都大学図書館機構アンケート 報告書 2015.
2015: 1-56

ISSUE DATE:

2015-12-17

URL:

<http://hdl.handle.net/2433/202760>

RIGHT:

京都大学図書館機構アンケート 報告書

2015 年 12 月 17 日
京都大学図書館機構

目 次

0	はじめに	1
1	調査の概要	2
2	調査結果および考察	5
2.1	身分別回答	5
2.2	所属別回答	6
2.3	図書館・室の利用頻度	7
2.4	よく利用する図書館・室	8
2.5	図書館・室の利用目的	10
2.6	図書館・室サービスの知名度	12
2.7	学習・研究における図書館・室、資料、ネットワーク上の情報・資料 の利用時間	14
2.8	電子リソースの利用について	17
2.9	評価対象とした図書館・室	21
2.10	期待度・現状評価・満足度 ①館・館種別	22
2.11	期待度・現状評価・満足度 ②利用者区分別	31
2.12	重視するサービス	34
2.13	自由記述	40
3	まとめ	44
	参考資料	46
	図書館協議会第二特別委員会、ワーキンググループ 名簿	56

0 はじめに

京都大学図書館機構（以下、当機構）では、これまでも京都大学の全構成員を対象とした大規模な利用者アンケートを実施している。平成 20 年度に実施された「京都大学図書館機構 図書館・室利用者アンケート調査」（以下、前回調査）がそれである。その後、平成 22 年度から始まる第二期中期目標・中期計画期間に図書館機構が実施した事業は、この調査結果にもとづいて実施されたものも多い。

しかしそれから 7 年が経ち、高等教育や大学をめぐる状況は大きく変化しており、大学図書館もそれに合わせる形で変化を促されている。また、平成 28 年度から始まる第三期中期目標・中期計画期間を迎えるにあたり、第二期の目標がどの程度達成されたのかを振り返ると同時に、第三期に向けた新たな事業展開の方向を見出すための拠り所が必要となっている。そのため、今年度当機構では「図書館機構アンケート」（以下、今回調査）を実施することとした。

今回調査は、図書館協議会第二特別委員会（図書館サービス担当）により実施され、本書はその報告である。また、同委員会のもとでワーキング・グループ（以下、WG）が調査票作成や広報、結果集計等の作業を行った。

今回調査の特徴は、次のような点があげられる。まず調査の実施方法について、学内各所に協力をお願いし、本学の全構成員の一人ひとりに電子メールを送付することにより回答用 Web ページへ誘導する方法で回答を依頼したことが、1 番目の特徴である。前回調査の 7 割が紙による回答であり、その配布のために WG メンバーが授業の行われている教室をいくつか訪問して調査票を配布したりしたが、その当時と比べて作業効率が格段に進んだと言える。回答用 Web ページの作成は、本学情報環境機構が提供しているアンケート作成システムを使用することとし、これにより情報管理の面でセキュリティが高い環境を構築することができたと考えている。また、2 番目の特徴としては、今回調査では回答率を一定程度確保する試みとして、回答者の中から希望者には抽選により 1 名に賞品を授与するというインセンティブの設定を行った。当初は、電子メールによる回答依頼だけで前回調査の内容と比較することができる程度の回答率を確保できるかどうかの不安もあったが、その試みが功を奏したこともあってか、前回調査とほぼ同程度の有効回答数を確保できた。賞品を希望する回答者には、連絡のための氏名や電子メールを入力してもらったが、この取扱いについては個人情報保護の観点から十分な注意を払って対応した。

次に調査内容の観点では、前回調査と同じ質問を設定することを基本方針としたことが特徴といえる。その理由は、先にも述べたとおり第二期中期目標・中期計画期間に実施された事業の評価を行うためであり、期首の時期に実施された前回調査と期末である今回調査の結果と比較する必要があるためである。しかし、図書館資料に占める重要度が格段に飛躍している電子リソースについては、前回調査ではそれだけを取り上げた質問が設定されていなかったことから、今回調査では新たに質問を設定することとした。

本報告書では、1 章で今回調査の概要、2 章で調査結果とその分析による考察を記述している。そして、3 章は全体のまとめとして第二期中期目標・中期計画期間の事業の振り返りと、今回調査から見出せる新たな知見等について記述することとした。

1 調査の概要

(1) 実施主体

京都大学図書館機構

(2) 実施目的

図書館に対する意見・要望を広く収集することで、図書館サービスの向上を図るとともに、第二期中期目標・中期計画期間の事業評価及び第三期目標・中期計画期間へ向けた事業展開の検討に資する。

(3) 実施対象

京都大学の全学生・全教職員

(4) 実施期間

2015 年 6 月 15 日(月) - 7 月 31 日(金)

(5) 実施方法

- ・ Web アンケート (情報環境機構提供 アンケート支援システム)
- ・ 日本語版および英語版

(6) 周知方法

- ・ 各部局メーリングリストでの周知
- ・ 教職員ポータル掲示板への掲載
- ・ KULASIS TOP ページ Information 欄への掲載
- ・ 図書館機構及び一部図書館ウェブサイトへの掲載
- ・ 各図書館・室等でのポスターの掲示

(7) 有効回答数

2,835

(8) 回答賞品当選者

応募者数 2,503 のうちから抽選の結果、経済学研究科後期博士課程の学生 1 名が当選した。

(9) 回答者がアンケートを知った方法

平成 20 年度実施の前回調査同様「図書館・室での案内」が最も高い割合を占めている。また今回は、図書館・室のウェブサイトや全学生共通ポータル、メールといった電子的な手段での広報が 60%以上の回答を得た。

(10) 調査結果の概要

調査結果及び考察は2章のとおりである。ここでは主に前回調査結果との比較の観点からの概要を記す。

■回答者の属性（身分・所属）

おおよそ前回と同様の傾向である。なお、今回、身分については、事務職員の回答数が前回比1.5倍以上と大幅に増加した。また、所属については、医学研究科・医学部の回答数が前回比2倍以上と大幅に増加した。

■利用頻度（来館・ウェブサービス）

来館利用については、「ほぼ毎日」「週に3-4回」「週に1-2回」という高い利用頻度の回答が、全て前回調査時を上回っており、今回の調査ではこれらの回答の合計が全体の50%を越えている。それに対し、「試験期間に利用する」「ほとんど利用しない」「利用したことがない」という低い利用頻度の回答は全て前回よりも割合が低い。

ウェブサービス（KULINE、MyKULINE）については、前回調査時には電子ジャーナルやデータベースも含んでいたが、今回はそれらを対象としていないため、そのまま比較はできない。しかしながら、その前提条件の上でも「ほぼ毎日」「週に3-4回」「週に1-2回」という高い利用頻度の回答が全体の3分の1を超えている。

■よく利用する図書館・室（来館・ウェブサイト）

来館利用については、附属図書館、吉田南総合図書館といった学生を主な対象としている図書館の利用人数が増加しており、2館で全体の約55%を占めている。なお、前は複数回答可であったが、今回は上位3館の回答とした。

ウェブサイト利用については、前回に比してウェブサイトを「使わない」とする回答は減少した。この設問は、前は1館のみの回答であったが、今回は上位3館の回答とした。

■図書館・室の利用目的

前回と同様「図書の利用」が最も多く、回答数が増加している。なお、前回と比較して、全体的な利用目的の順位については大きな違いがみられないが、「自学自習」、「グループでの学習」（今回新たに選択肢として追加）が増加し、「雑誌の利用」「新聞の利用」が減少している。なお、前は複数回答可であったが、今回は上位3つの回答とした。

■図書館サービスの知名度

前回と比較して、「グループ学習室」「MyKULINE」「電子ブック」「学術情報リポジトリ KURENAI」の知名度が向上している。また、今回選択肢としてあらたに追加されたサービスのなかでは「学習室24」「ラーニング・コモンズ」の含まれる「各種施設」の知名度が高い。一方、「図書館からの情報発信」に含まれるサービスの知名度は、総じて他のグループに比べてかなり低い。

■学習・研究における図書館・室、図書館・室資料、ネットワーク情報の利用時間

図書館・室及び図書館・室資料の利用時間は、1-2時間程度が多数を占めることは前回と同様である。なお、前は利用時間「0-1時間」の選択肢に包含されていた「利用しない」の選

択肢を用意した。また、今回は「インターネットの利用時間」とした設問を「ネットワーク上の情報の利用時間」としたため、単純に比較はできない。

■電子リソース（電子ジャーナル・電子ブック・データベース）の利用

今回新たに追加した設問である。回答結果からは、研究・教育活動において、電子リソースの利用が広く浸透していることがうかがえる。

■評価対象とした図書館・室

今回附属図書館を評価対象とした回答が半数近くとなっている。また、附属図書館と医学図書館の2館は、前回より選択された割合が大きく上がっている。

■図書館サービスの期待度・現状評価・満足度

前回満足度が低かった項目のうち、「4. 机・椅子の数が十分で使いやすい」「11. 図書が十分に揃っている」「15. 開館日が適切で利用しやすい」「16. 開館時間が適切で利用しやすい」については、満足度の改善がみられた。

■重視する図書館サービス

前回に続いて、「図書の充実」は最も重視されている図書館サービスで、どの身分でも高い割合を占めている。なお、前回と比べて図書館・室の場所や快適さへの要求が大幅に上がっていることから、滞在して学習する場としての要望が強くなっていると思われる。また、教員からは電子リソースへのニーズが大きく増えている。

■自由記述

前回に比べ、開館時間に対する要望がいくぶん減少している一方、今回は、施設・設備に対する要望が目立つ。なお、学習に適した環境への要望が増加している一因として、今回のアンケート実施時期が夏季だったことにより、空調に関する意見が多かったことがあげられる。

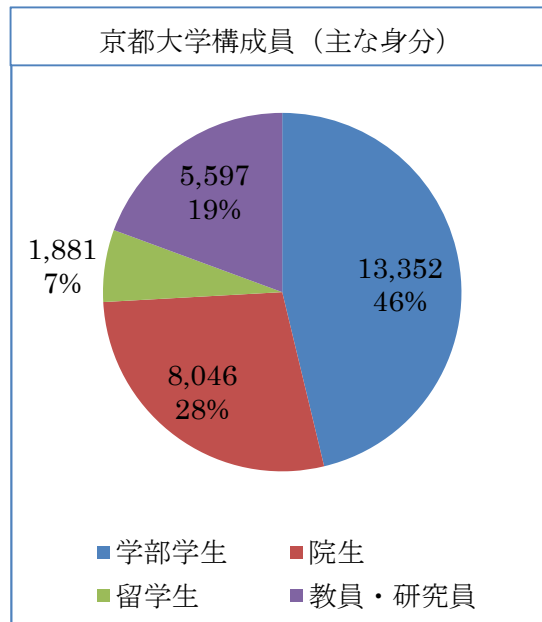
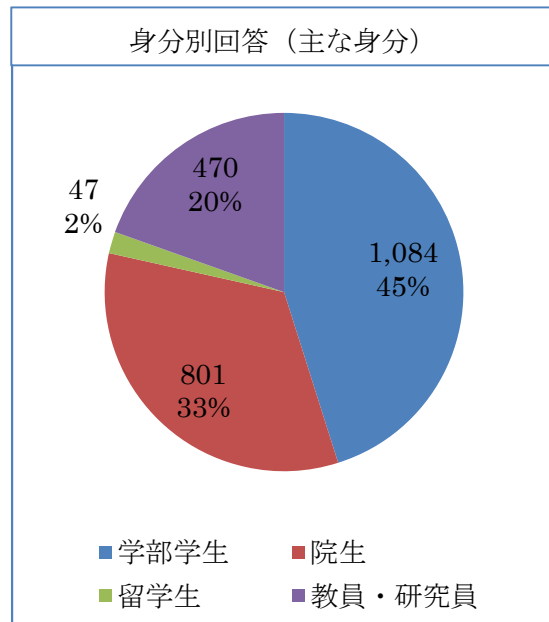
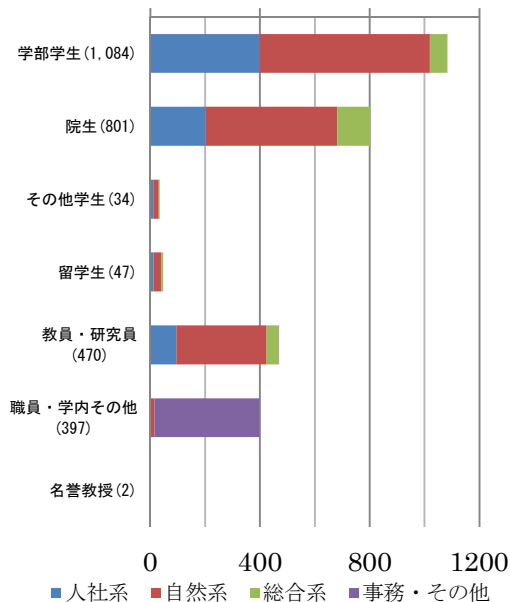
(11) 前回（平成20年度実施）調査の概要

- ・ 実施期間：2008年12月17日(月) - 2009年1月30日(金)
- ・ 対象者：京都大学の全学生・全教職員
- ・ 実施方法：アンケート用紙及びWebアンケート
- ・ 回答数：3,007
- ・ 報告資料：京都大学図書館機構図書館・室利用者アンケート調査報告書（2009年9月）
<http://hdl.handle.net/2433/85260>（京都大学学術情報リポジトリ KURENAI）

2 調査結果および考察

2.1 身分別回答

	全体	人 社 系	自 然 系	総 合 系	事務・ その他
合計	2,835	721	1,493	238	383
(内訳)					
学部学生	1,084	399	621	64	0
院生	801	202	480	119	0
その他 学生	34	11	20	3	0
留学生	47	12	28	7	0
教員・ 研究員	470	95	329	44	2
職員・学 内その他	397	2	14	0	381
名誉教授	2	0	1	1	0



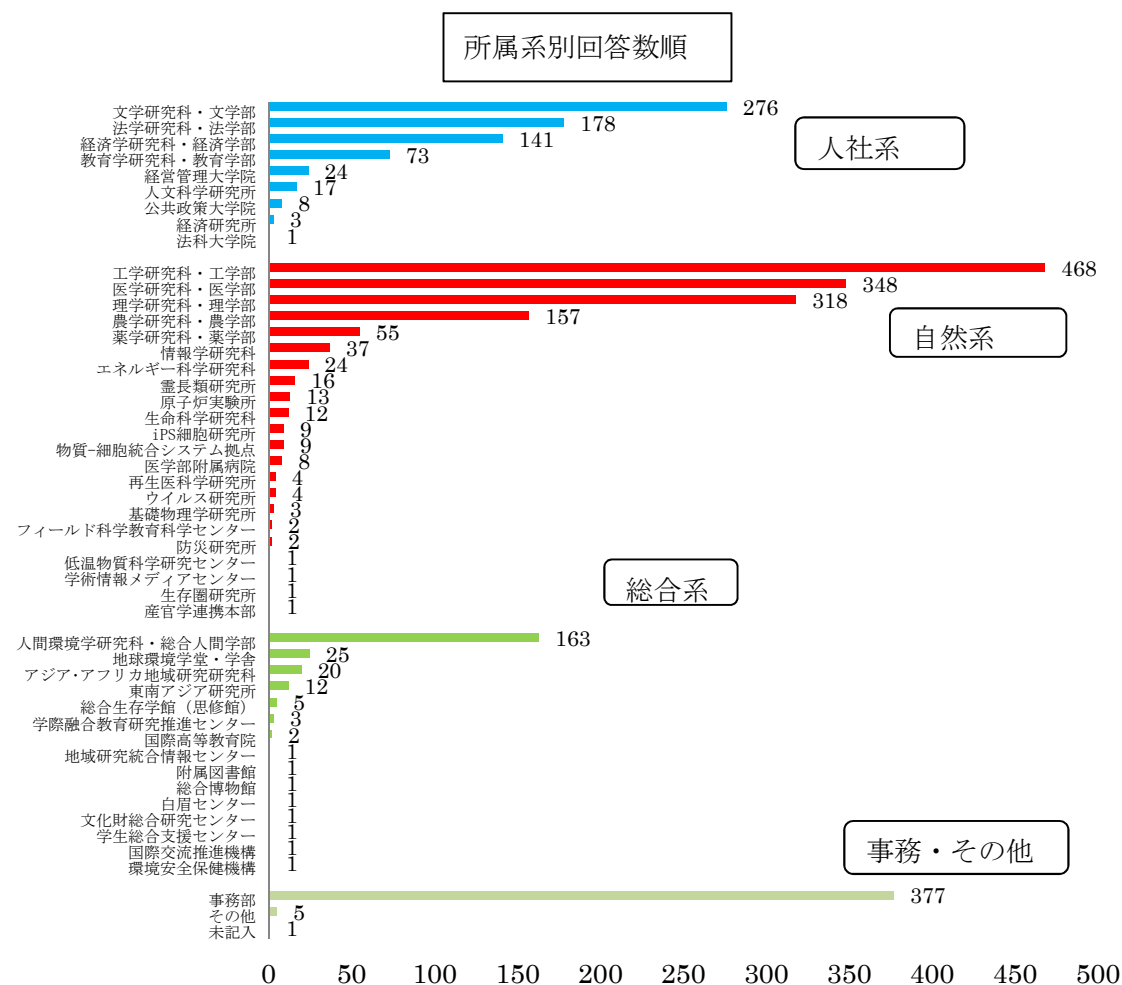
◇京都大学構成員については、平成 27 年度京都大学概要 の数値を参照

前回平成 20 年度調査同様、回答数の最も多い身分は学部学生であり、身分別回答の割合についても、前回調査とほぼ同様の比率を示している。

また、身分別回答比率と京都大学構成員の身分別比率とを比べてみると、大きな差はないものの、回答で院生の比率が高く、留学生の比率が低い傾向にあった。

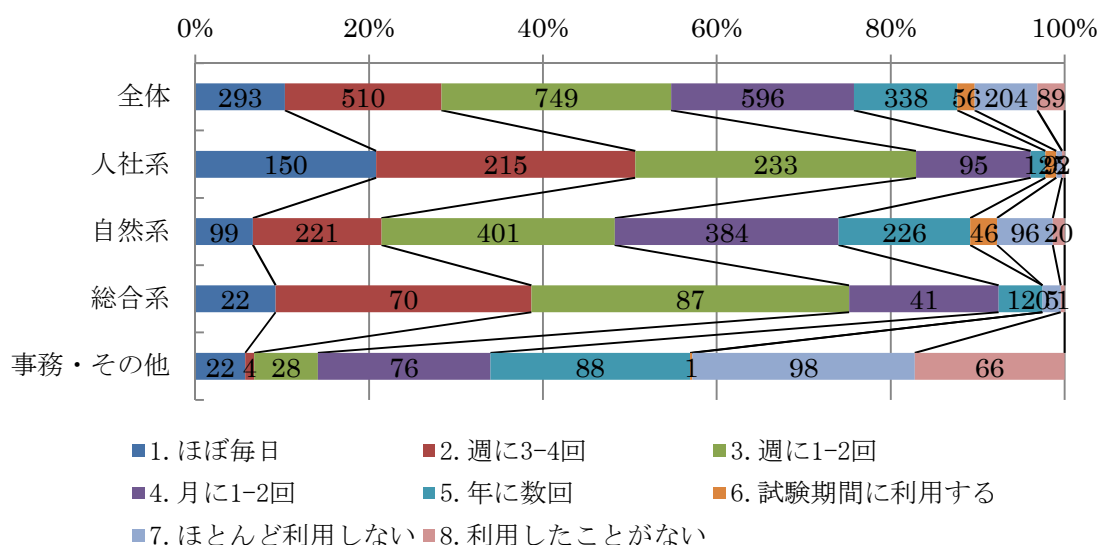
2.2 所属別回答

人文系 計：721		情報学研究科	37	総合生存学館（思修館）	5
文学研究科・文学部	276	生命科学研究科	12	地球環境学堂・学舎	25
教育学研究科・教育学部	73	再生医科学研究所	4	東南アジア研究所	12
法学研究科・法学部	178	ウイルス研究所	4	地域研究統合情報センタ	1
経済学研究科・経済学	141	原子炉実験所	13	附属図書館	1
公共政策大学院	8	低温物質科学研究センター	1	総合博物館	1
経営管理大学院	24	学術情報メディアセンター	1	白眉センター	1
人文科学研究所	17	フィールド科学教育科学センタ	2	国際高等教育院	2
経済研究所	3	霊長類研究所	16	文化財総合研究センター	1
法科大学院	1	iPS細胞研究所	9	学生総合支援センター	1
自然系 計：1493		物質・細胞統合システム拠点	9	学際融合教育研究推進セン	3
理学研究科・理学部	318	生存圏研究所	1	国際交流推進機構	1
医学研究科・医学部	348	防災研究所	2	環境安全保健機構	1
医学部附属病院	8	基礎物理学研究所	3	事務・その他 計：383	
薬学研究科・薬学部	55	産官学連携本部	1	事務部	377
工学研究科・工学部	468	総合系 計：238		その他	5
農学研究科・農学部	157	人間環境学研究科・総合人間学	163	未記入	1
エネルギー科学研究	24	アジア・アフリカ地域研究研究	20		

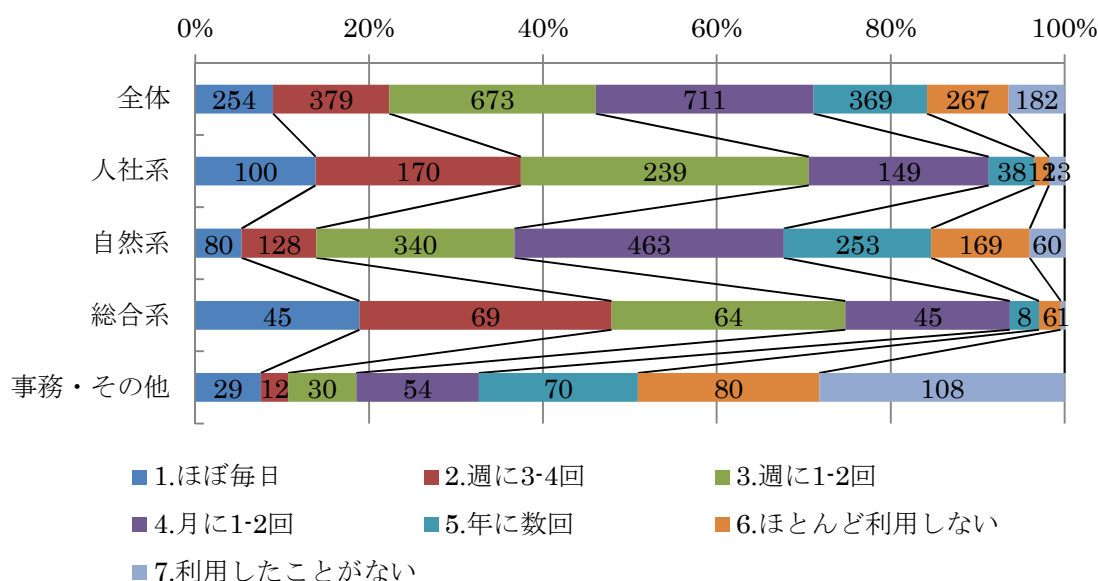


2.3 図書館・室の利用頻度

(1) 来館利用（直接来館した上での利用）



(2) KULINE（蔵書検索）・MYKULINE（文献取寄依頼等）の利用

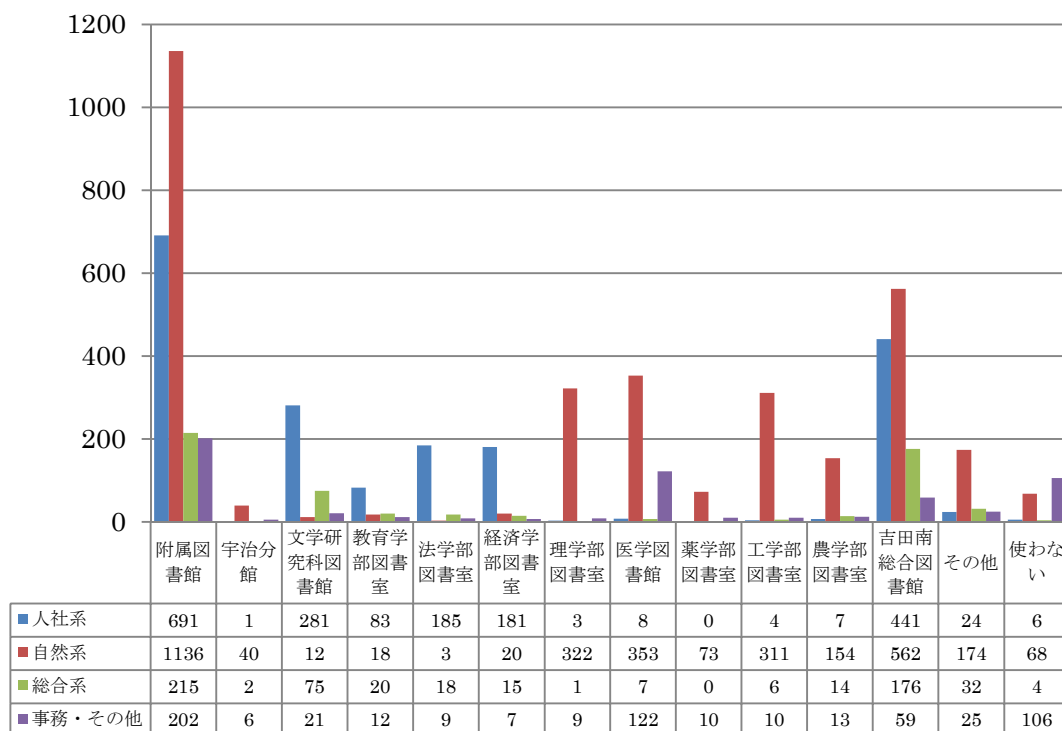


(1) 全体の回答者の97%が図書館利用経験者(前回調査96%)であるが、事務・その他を除くと99%と、その率は上がる。「ほとんど利用しない」と「利用したことがない」を足した比率は、自然科学系7.8%で、人文学系1.0%、総合系2.5%と比べ高い比率となっている。

(2) こちらも同様に、全体の回答者のWeb利用経験者は94%だが、事務・その他を除くと97%と、こちらも3ポイント上がる。自然科学系では、「ほとんど利用しない」と「利用したことがない」を足した比率は、人文学系3.5%、総合系2.9%と比べ15.3%と意外に高い。自然科学系利用者は、KULINE等経由せずピンポイントに、電子リソースを利用しているのかもしれない。

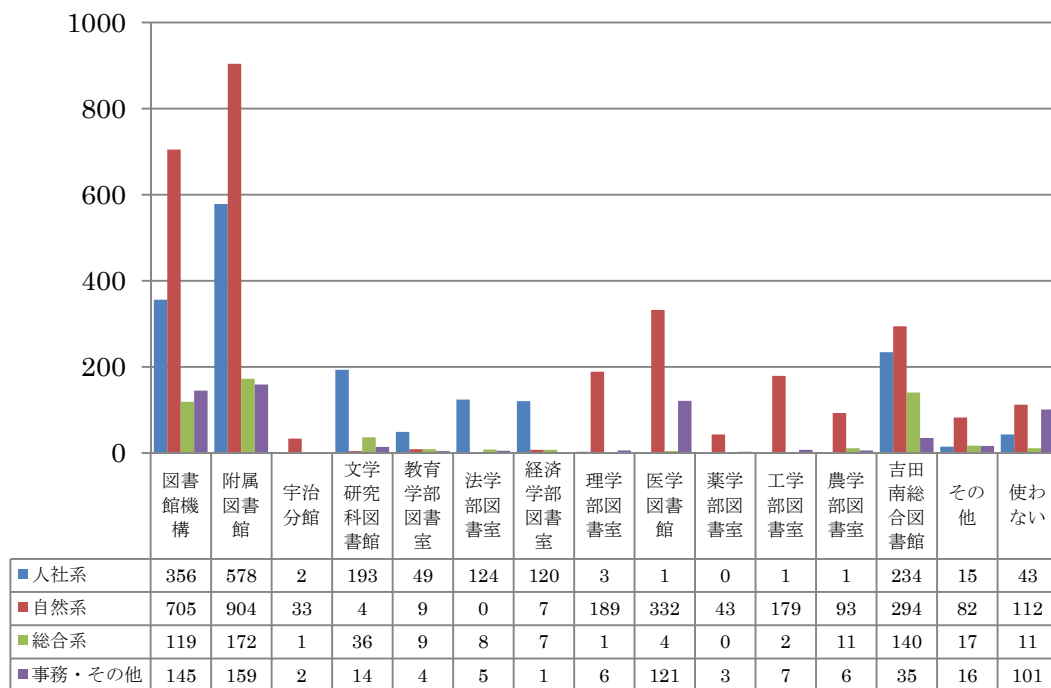
2.4 よく利用する図書館・室

(1) 来館利用（直接来館した上での利用）



◇最大3つまで回答可 合計 6,357

(2) ウェブサイト利用（ネットワークを介した利用）



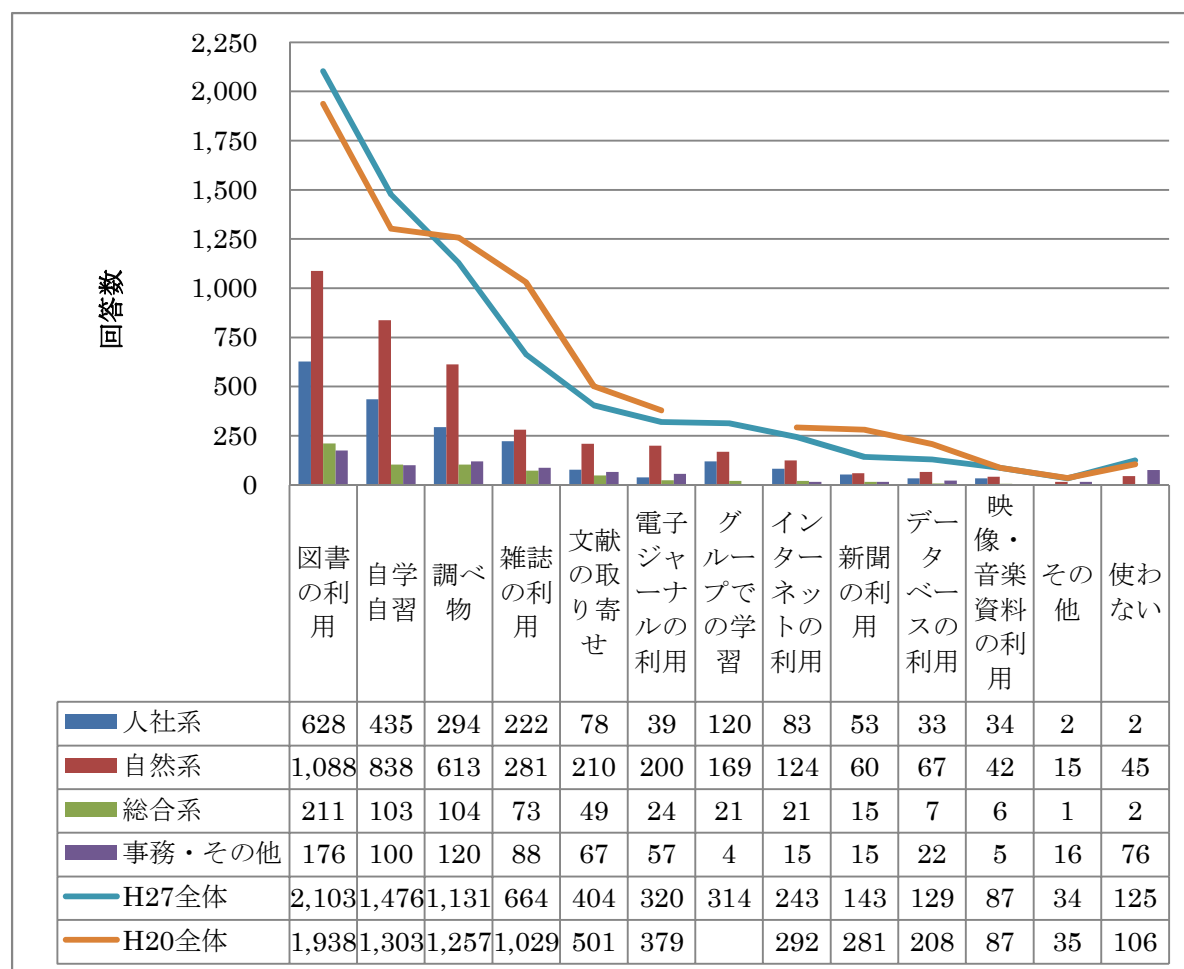
◇最大3つまで回答可 合計 5,869

		全体	人社系	自然系	総合系	事務・その他
来館 利用	1 位	附属図書館	附属図書館	附属図書館	附属図書館	附属図書館
	2 位	吉田南総合図書館	吉田南総合図書館	吉田南総合図書館	吉田南総合図書館	医学図書館
	3 位	医学図書館	文学研究科図書館	医学図書館	文学研究科図書館	吉田南総合図書館
Web 利用	1 位	附属図書館	附属図書館	附属図書館	附属図書館	附属図書館
	2 位	図書館機構	図書館機構	図書館機構	吉田南総合図書館	図書館機構
	3 位	吉田南総合図書館	吉田南総合図書館	医学図書館	図書館機構	医学図書館

前回調査同様、来館利用の第1位は附属図書館で、各系ともに3割を超えている。事務・その他で第2位が医学図書館となっているが、これは医学所属の事務職員回答数が多いことに因る。

ウェブサイト利用では附属図書館と図書館機構が5割強となっており、前回調査よりポイント数が下がっている。これは今回調査では、複数回答可能とし、他館も選ぶ余地ができたために、相対的に比率が下がったことと思われる。また、ウェブサイト「使わない」と回答した層が、事務・その他を除いた層で3.2%となっており、前回調査が10%以上であった結果と比べ、かなり減少している。各種ウェブサービスの浸透と電子リソースの利用が増加していることがその理由と考えられる。

2.5 図書館・室の利用目的



◇ [回答方法] 平成 27 年度：上位 3 つまで選択可。（平成 20 年度：複数回答可。）

◇ [回答数] 平成 27 年度：回答者数 2,835 人（回答数 7,173）

（平成 20 年度：回答者数 3,007 人（回答数 7,416）

◇平成 27 年度は「グループでの学習」を新設した。

図書館備付け資料の利用では「図書の利用」が回答者数の 74.2%を占め、前回調査（64.4%）と比べ 9.8 ポイント増加している。「雑誌の利用」は 23.4%で、平成 20 年度調査（34.2%）と比べ 10.8 ポイント減少している。冊子体から電子ジャーナル利用へシフトしていることや、論文のオープンアクセス化も背景にあると思われる。

また「電子ジャーナルの利用」が前回調査（12.6%）よりも減少して 11.3%であったが、研究室や学外からも利用できる電子ジャーナルを、図書館に来館して利用する人が依然として一定数存在することが分かった。

「自学自習」は回答者数の 52.1%で、前回調査（43.3%）と比べ 8.8 ポイント増加している。また、平成 27 年度に新設した「グループでの学習」は回答者数の 11.1%にあたり、「自学自習」と合わせて、場としての図書館利用のニーズが一定の割合で存在することが窺える。

一方、回答者の所属部局等の「分野別」で見ると、回答者数は人社系 727 人、自然系 1601 人、総合系 215 人、事務・その他 292 人であった。そのうち、「図書の利用」は総合系（98.1%）、

人社会系（86.4%）の順に高く、自然科学系は 68%である。「雑誌の利用」は自然科学系（17.6%）が最も低く他の分野はいずれも 30%台である。図書の利用・雑誌の利用ともに、他の分野と比べて自然科学系はやや低い傾向にある。

2.6 図書館・室サービスの知名度

		全体		人社系		自然系		総合系		事務・その他		H27全体	H20全体
職文 員に よる 利寄 せ・ サポ ー ト	学内からの取り寄せ	1,959	69.1%	494	68.5%	1,057	70.8%	166	69.7%	242	63.2%	1,959	1,917
	学外からの取り寄せ	1,756	61.9%	491	68.1%	863	57.8%	179	75.2%	223	58.2%	1,756	1,818
	キャンパス間返送サービス	1,167	41.2%	277	38.4%	661	44.3%	105	44.1%	124	32.4%	1,167	
	他大学図書館への紹介状発行	754	26.6%	294	40.8%	265	17.7%	103	43.3%	92	24.0%	754	788
	レファレンス・ガイド	510	18.0%	191	26.5%	175	11.7%	68	28.6%	76	19.8%	510	262
	図書館の使い方の案内	1,189	41.9%	369	51.2%	554	37.1%	117	49.2%	149	38.9%	1,189	1,408
	資料の探し方の相談対応	958	33.8%	318	44.1%	407	27.3%	101	42.4%	132	34.5%	958	718
	学習サポートデスク	579	20.4%	201	27.9%	254	17.0%	59	24.8%	65	17.0%	579	
	資料の探し方等の講習会	1,105	39.0%	364	50.5%	509	34.1%	122	51.3%	110	28.7%	1,105	827
の図 情書 報館 発信 から	広報誌「静脩」	862	30.4%	251	34.8%	368	24.6%	90	37.8%	153	39.9%	862	598
	図書館のメールマガジン	470	16.6%	104	14.4%	242	16.2%	42	17.6%	82	21.4%	470	325
	図書館のFacebookやTwitter	715	25.2%	202	28.0%	351	23.5%	103	43.3%	59	15.4%	715	
各 種 施 設	研究個室	951	33.5%	339	47.0%	427	28.6%	106	44.5%	79	20.6%	951	592
	グループ学習室	1,368	48.3%	438	60.7%	678	45.4%	121	50.8%	131	34.2%	1,368	573
	OSL端末(コンピュータ)	1,563	55.1%	505	70.0%	802	53.7%	145	60.9%	111	29.0%	1,563	1,761
	ラーニング・コモンズ	1,507	53.2%	534	74.1%	717	48.0%	142	59.7%	114	29.8%	1,507	
	学習室24	1,735	61.2%	573	79.5%	898	60.1%	144	60.5%	120	31.3%	1,735	
	環on	1,092	38.5%	351	48.7%	525	35.2%	150	63.0%	66	17.2%	1,092	
オン ライ ン 資 料 サ ー ビ ス・	蔵書検索KULINE	2,544	89.7%	691	95.8%	1,359	91.0%	224	94.1%	270	70.5%	2,544	2,326
	MyKULINE	2,252	79.4%	671	93.1%	1,197	80.2%	206	86.6%	178	46.5%	2,252	1,184
	スマホ/ケータイKULINE	1,091	38.5%	400	55.5%	507	34.0%	109	45.8%	75	19.6%	1,091	
	電子ジャーナル	1,719	60.6%	431	59.8%	906	60.7%	160	67.2%	222	58.0%	1,719	1,890
	電子ブック	1,009	35.6%	304	42.2%	501	33.6%	108	45.4%	96	25.1%	1,009	496
	データベース	1,151	40.6%	350	48.5%	542	36.3%	121	50.8%	138	36.0%	1,151	1,232
	京大ArticleSearch	1,196	42.2%	324	44.9%	601	40.3%	135	56.7%	136	35.5%	1,196	
	学術情報リポジトリKURENAI	1,067	37.6%	343	47.6%	465	31.1%	132	55.5%	127	33.2%	1,067	365
	貴重資料画像	388	13.7%	146	20.2%	122	8.2%	47	19.7%	73	19.1%	388	365
	回答数	32,657		9,956		15,953		3,305		3,443		32,657	19,445
	回答者数	2,835		721		1,493		238		383			2,792

◇ 緑色：は上位 5 位 桃色：下位 5 位

◇ [回答方法] 平成 27 年度：複数回答可。(平成 20 年度：複数回答可。)

全体では「蔵書検索 KULINE」「MyKULINE」「学内からの取り寄せ」の順位が高く、中でも全ての系(分野)にわたって知られているのは「蔵書検索 KULINE」と「MyKULINE」である。逆に順位が低かったのは「貴重資料画像」「図書館のメールマガジン」「レファレンス・ガイド」である。

項目分類別で見ると「文献の取り寄せ・図書館職員による利用サポート」に分類される「レファレンス・ガイド」が、前回調査に引き続き順位が低かった。実際に手に取ったことはあっても、レファレンス・ガイドという言葉と結びついていない可能性もある。また「図書館からの情報発信」に分類される項目の順位が低く、前回調査結果と同じ傾向が見られた。引き続き、図書館から利用者への広報が課題である。

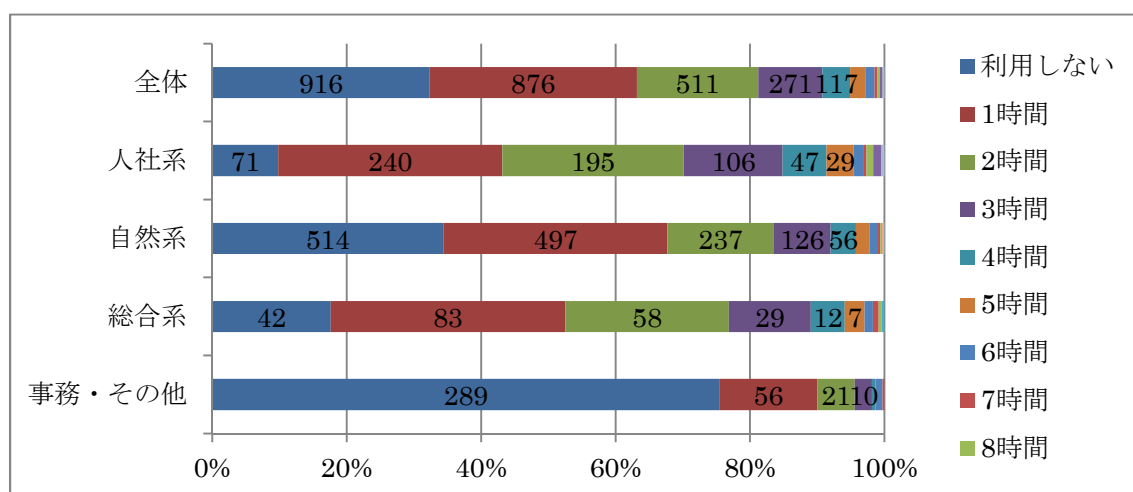
平成 27 年度に新たに追加した項目では「学習室 24」が上位に入った。学習室 24 は平成 21 年 1 月に附属図書館にオープンした 24 時間利用可能な自学自習スペースで、学習の場としての図書館利用を重視する学生のニーズに応える形になったといえる。また平成 26 年 4 月に附属図

書館にオープンした「ラーニング・コモンズ」は全体で 8 位であった。回答者の所属分野別で見ると、人社系と自然系では人社系の方が知名度は高い。

一方「学習サポートデスク」は順位が低かった。平成 25 年 10 月に新しく附属図書館で始まった院生スタッフによる学習支援サービスであり、平成 26 年 4 月にオープンしたラーニング・コモンズ内にデスクを開設している。自学自習の支援体制強化の一環として、ラーニング・コモンズという空間の提供とともに人的サポートも広げていくことが課題である。

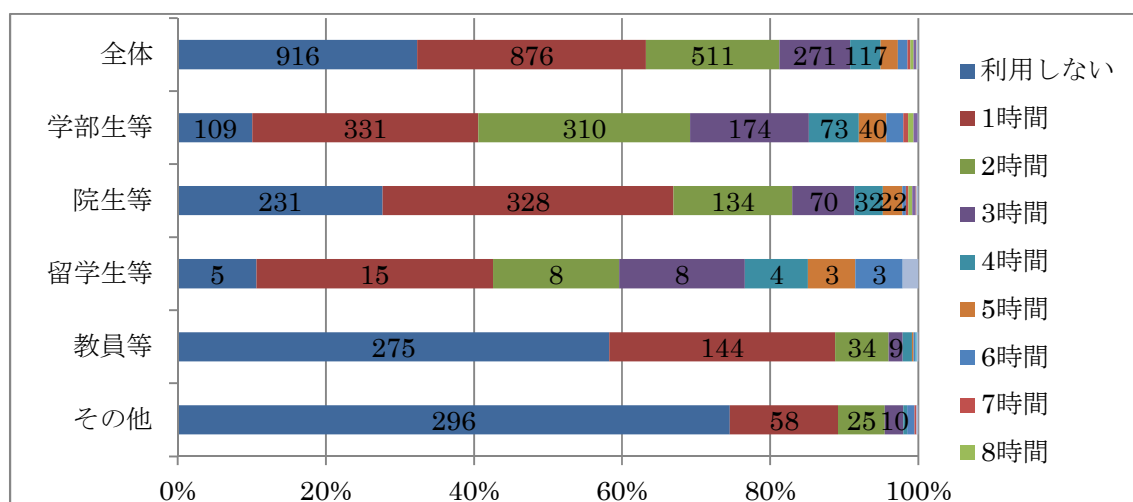
2.7 学習・研究における図書館・室、資料、ネットワーク上の情報・資料の利用時間

(1-1) 1日あたりの図書館・室利用時間（分野別）



◇回答者数 2,835 人。

(1-2) 1日あたりの図書館・室利用時間（利用者区分別）



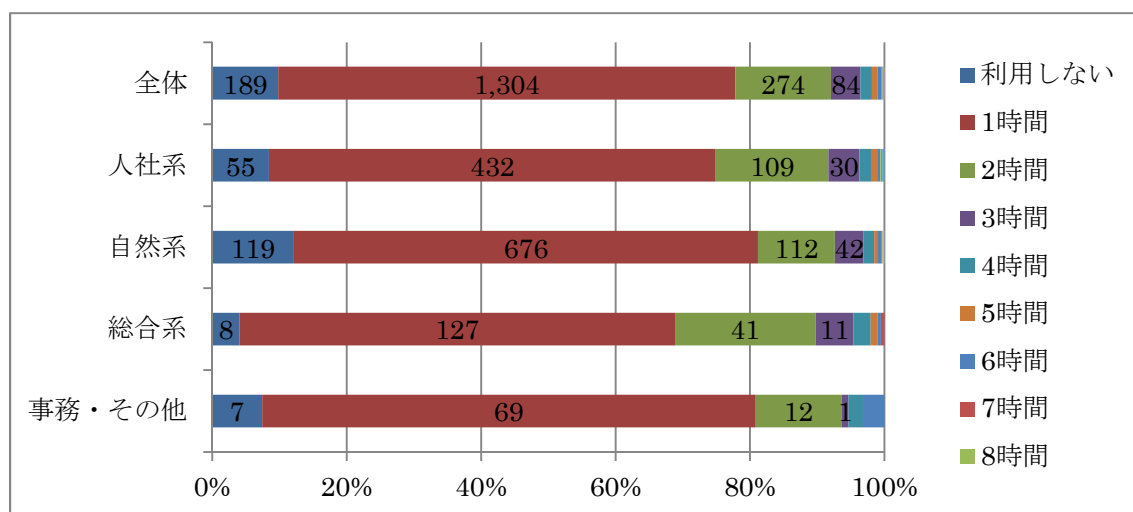
◇回答者数 2,835 人。

図書館・室利用時間は「1時間」と「2時間」を合わせて48.9%であった。分野別で見ると、回答者数は人社会系721人、自然系1,493人、総合系238人、事務・その他383人で、「1時間」と「2時間」を合わせると人社会系（60.3%）が最も多く、次が総合系（59.2%）であった。一方、「利用しない」と回答した割合は分野別では事務・その他（75.5%）が最も多く、次に自然系（34.4%）、総合系（17.6%）、人社会系（9.8%）と続く。自然系の方が図書館を利用しない傾向があるといえる。

利用者区分別では、回答者数は学部生等1,084人、院生等835人、留学生等47人、教員等472人、その他397人で、「1時間」と「2時間」を合わせると、学部生等（59.1%）、院生等（55.3%）、留学生等（48.9%）の順で多かった。また3時間以上の回答者は、留学生等（40.4%）、学部生

等（30.8%）、院生等（17.0%）の順に多く、学生の滞在型利用の多さが窺える。

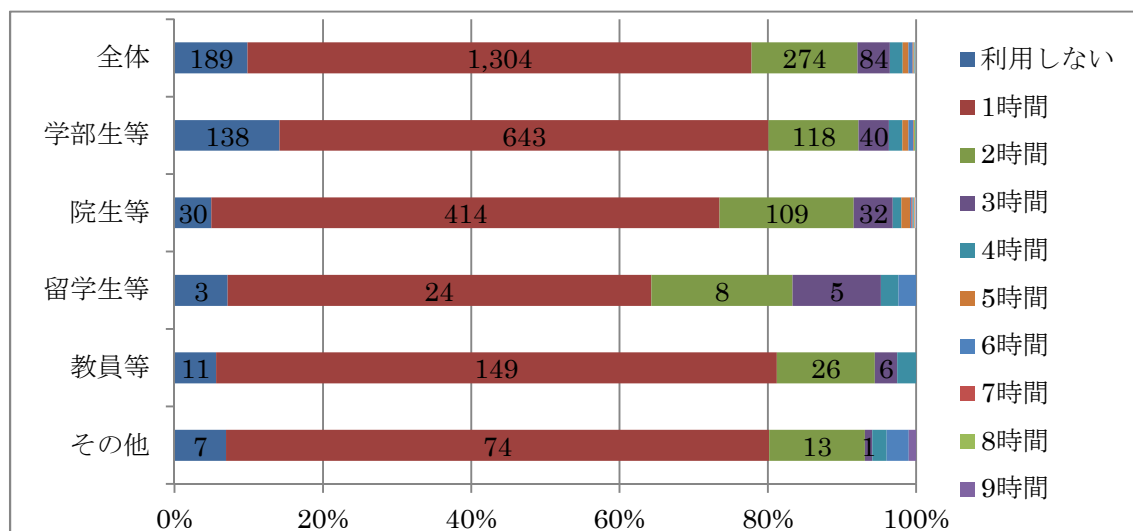
(2-1) 1日あたりの図書館・室の資料利用時間（分野別）



◇回答者数 1,919 人

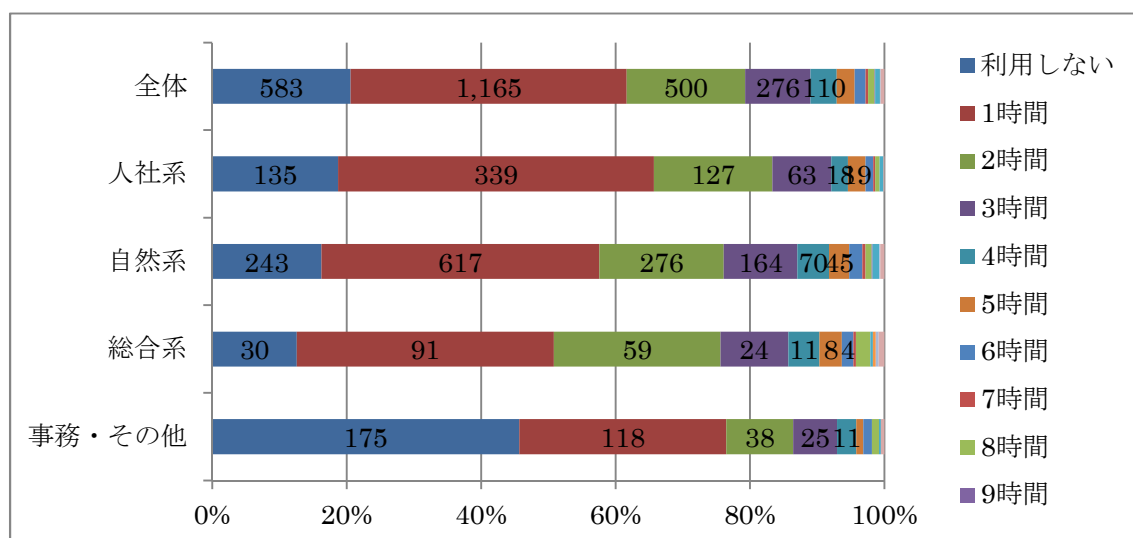
（「(1-1) 図書館・室利用時間」で「利用しない」と回答した 916 人を引いた数。）

(2-2) 1日あたりの図書館・室の資料利用時間（利用者区分別）



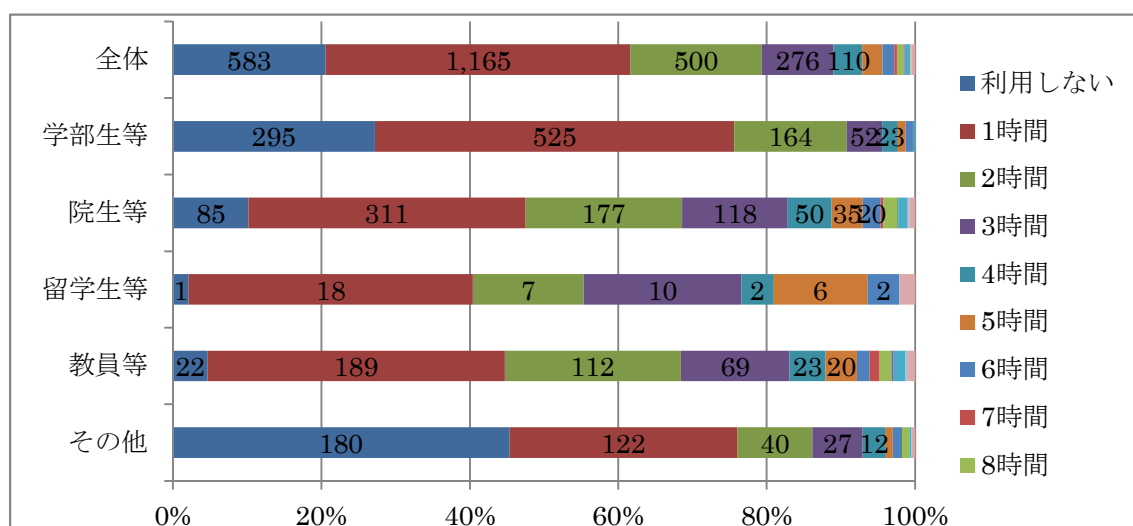
(1-1)で図書館・室を利用している人のうち、資料を利用するかどうかを絞って見た場合、「利用しない」と回答した人は9.8%であった。「1時間」と「2時間」の利用を合わせると全体では82.2%を占め、分野別、利用者区分別でも大きな差はなかった。図書館・室に来館する人は大多数が館内の資料を利用していることが分かった。

(3-1) 1日あたりのネットワーク上の情報・資料利用時間（分野別）



◇回答者数 2,835 人

(3-2) 1日あたりのネットワーク上の情報・資料利用時間（利用者区分別）



◇回答者数 2,835 人

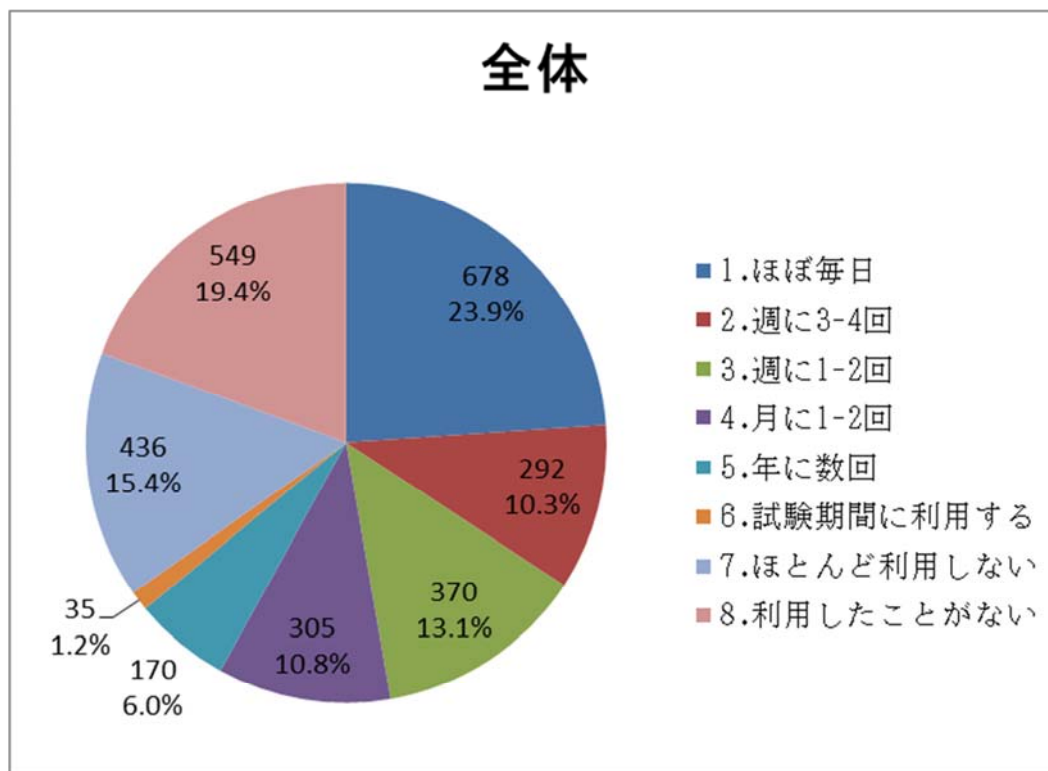
ネットワーク上の情報・資料の利用時間は、「1 時間」と「2 時間」を合わせて 58.7%を占めた。分野別で見ると、回答者数は人社系 721 人、自然系 1,493 人、総合系 238 人、事務・その他 383 人で、「1 時間」と「2 時間」の回答者を合わせると人社系（64.6%）が最も多く、次が総合系（63.0%）であった。一方、「利用しない」と回答したのは、事務・その他を除くといずれも 20%未満であり、分野を問わずネットワーク上の情報や資料を利用していることが分かる。

利用者区分別では、回答者数は学部生等 1,084 人、院生等 835 人、留学生等 47 人、教員等 472 人、その他 397 人で、「1 時間」と「2 時間」の回答者を合わせると、教員等（63.8%）、学部生等（63.6%）、院生等（58.4%）の順で多かった。また 3 時間以上の回答者は、留学生等（44.7%）、教員等（31.6%）、院生等（31.4%）の順であった。教員や院生が研究上、ネットワーク上の情報や資料を積極的に利用していることに加え、留学生も、母数は少ないが、高い割合で利用していることが分かった。

2.8 電子リソースの利用について

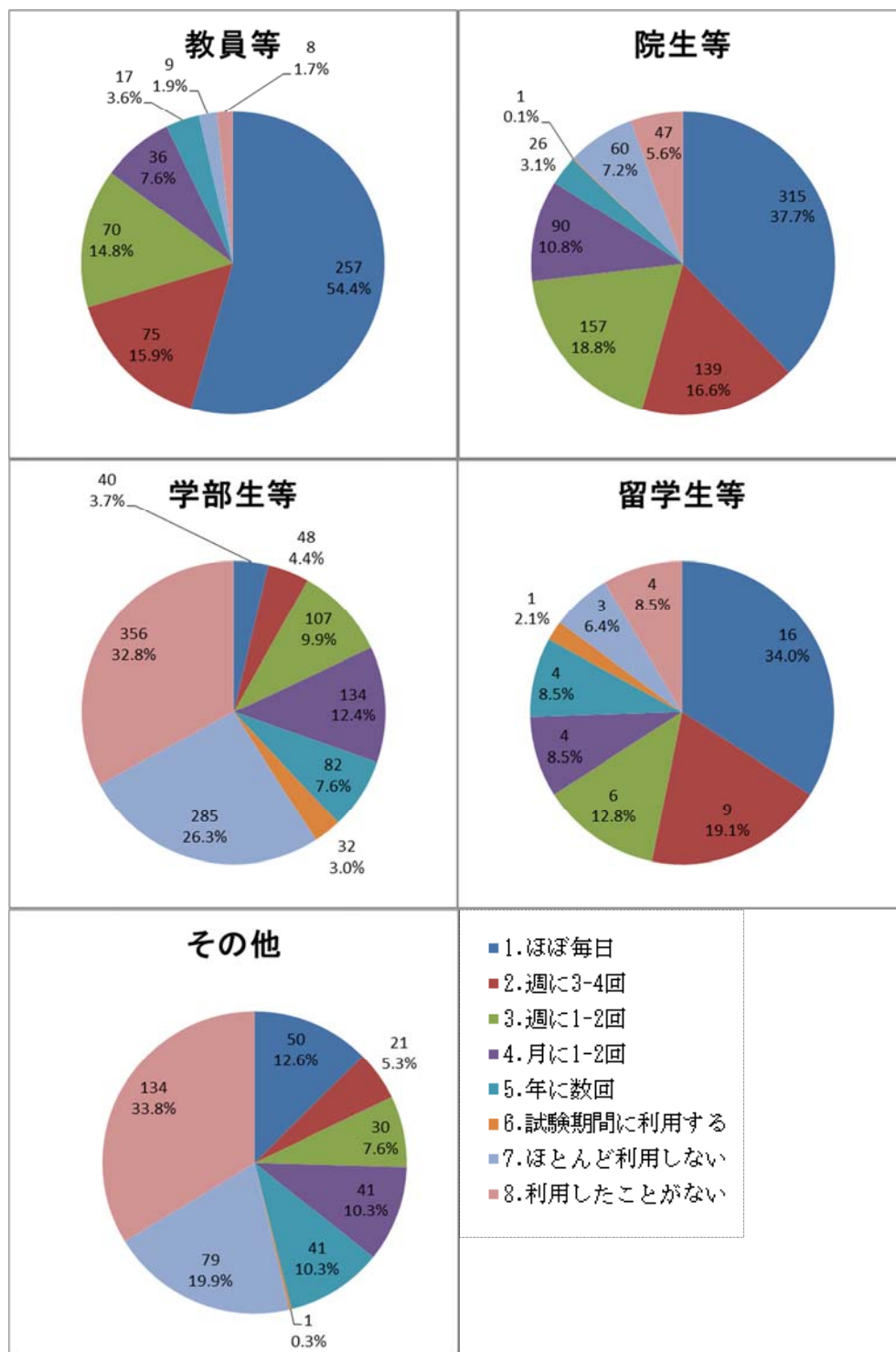
※当設問は前回平成 20 年度のアンケート実施時には無く、今回新たに追加したものである。

(1) 電子ジャーナル・電子ブック・データベースの利用頻度



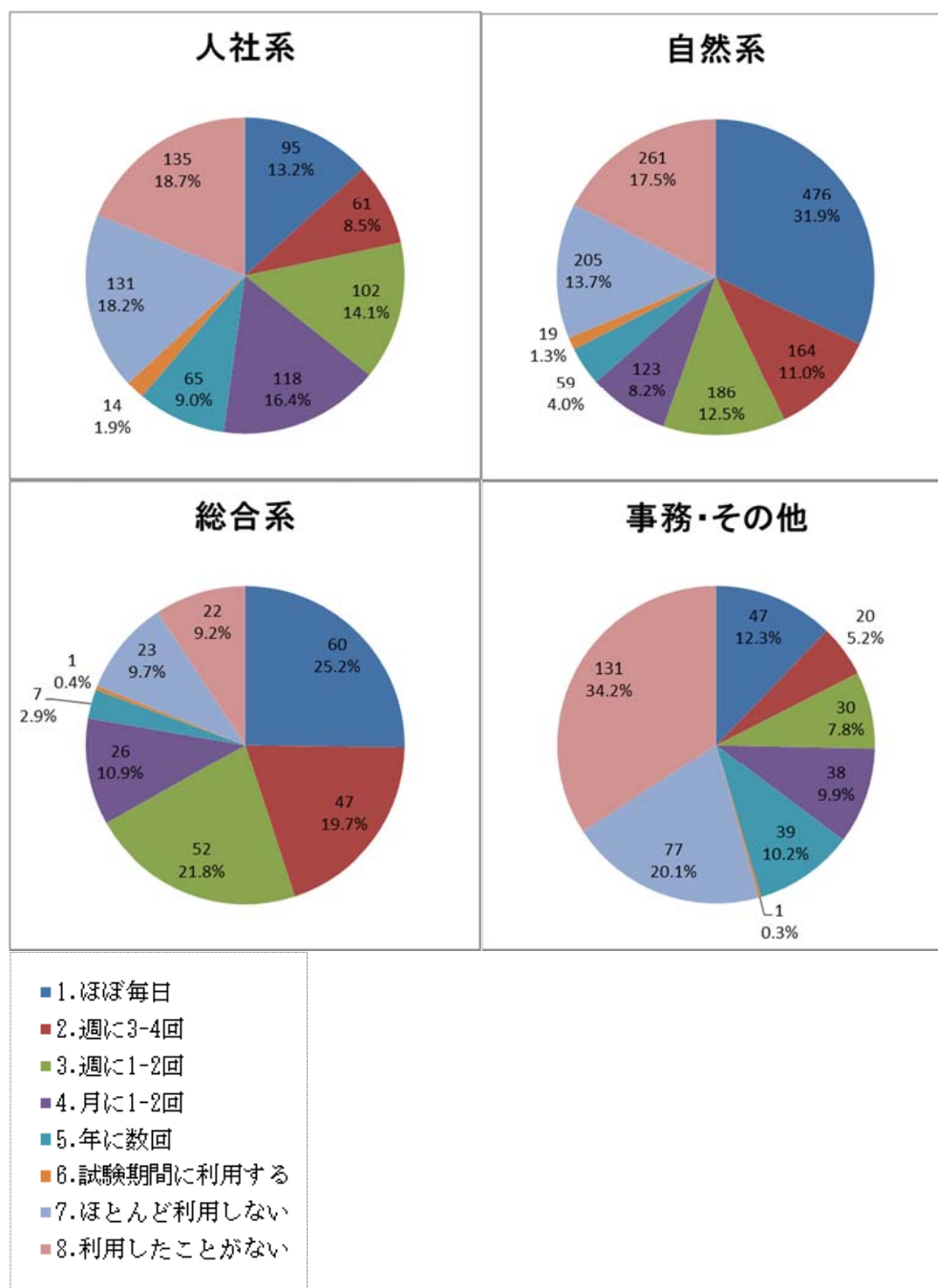
全体の約4分の1（23.9%）の回答者が、「ほぼ毎日」電子リソースを利用している。一方「ほとんど利用しない」または「利用したことがない」という回答も34.8%存在する。

● 利用者区分別 利用頻度



回答者の「利用者区分別」で見ると、「教員等」の半数以上（54.4%）が、ほぼ毎日電子リソースを利用しており、「ほとんど利用しない」または「利用したことがない」という回答は3.6%である。「学部生等」は約6割（59.1%）が「ほとんど利用しない」または「利用したことがない」と回答している。

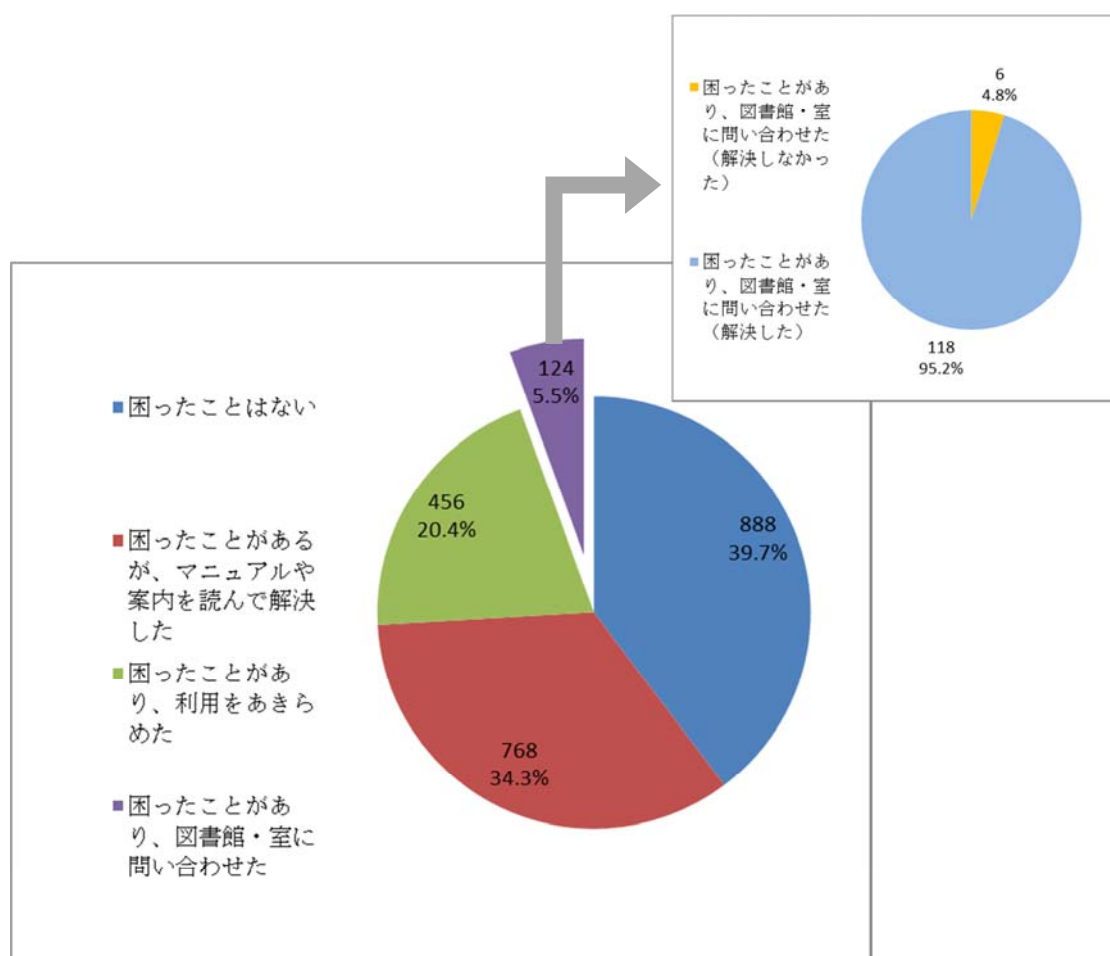
●分野別 利用頻度



回答者の所属部局等の「分野別」で見ると、「自然系」では「ほぼ毎日」電子リソースを利用している回答者が 31.9%、「人社系」では 13.2%である。なお「ほとんど利用しない」または「利用したことがない」という回答は「自然系」が 31.2%、「人社系」では 36.9%と大きな差が無い。頻度の差はあるものの、学問分野に関わらず、電子リソースの利用が浸透している現況が読み取れる。

電子ジャーナルやデータベースの価格高騰と予算の逼迫が問題となっているが、大学の研究・教育活動に欠くべからざるインフラとして、今後も維持と充実を図る必要がある。

(2) 電子ジャーナル・電子ブック・データベースのトラブル時の対処方法



電子リソースを利用したことがある回答者の約6割（60.2%）がトラブルに遭遇している。そのうち「図書館・室に問い合わせた」回答者は5.5%と少ないが、そのうちの95.2%が問題解決している。利用者は図書館機構ウェブサイトの「電子ジャーナル・データベースへのお問い合わせ」フォーム等から、積極的に問い合わせを希望している。

なお、対処方法の「その他」の自由記述によると、同僚や同じ研究室の人に尋ねて問題解決したという回答も多かった。自分と同じ利用環境にあるPCの状態、設定等を参考にすることも、問題解決のための有効な手段と思われる。

電子リソース利用に際しては、大学構成員の公正な利用を保障する為に、やや複雑なPCの設定が必須であり、また不可避的なアクセストラブルが時々発生していることも事実である。「困ったことがあり、利用をあきらめた」という利用者が1人でも減るように、解りやすいマニュアルの整備や広報活動を、今後も積極的に行っていく必要がある。

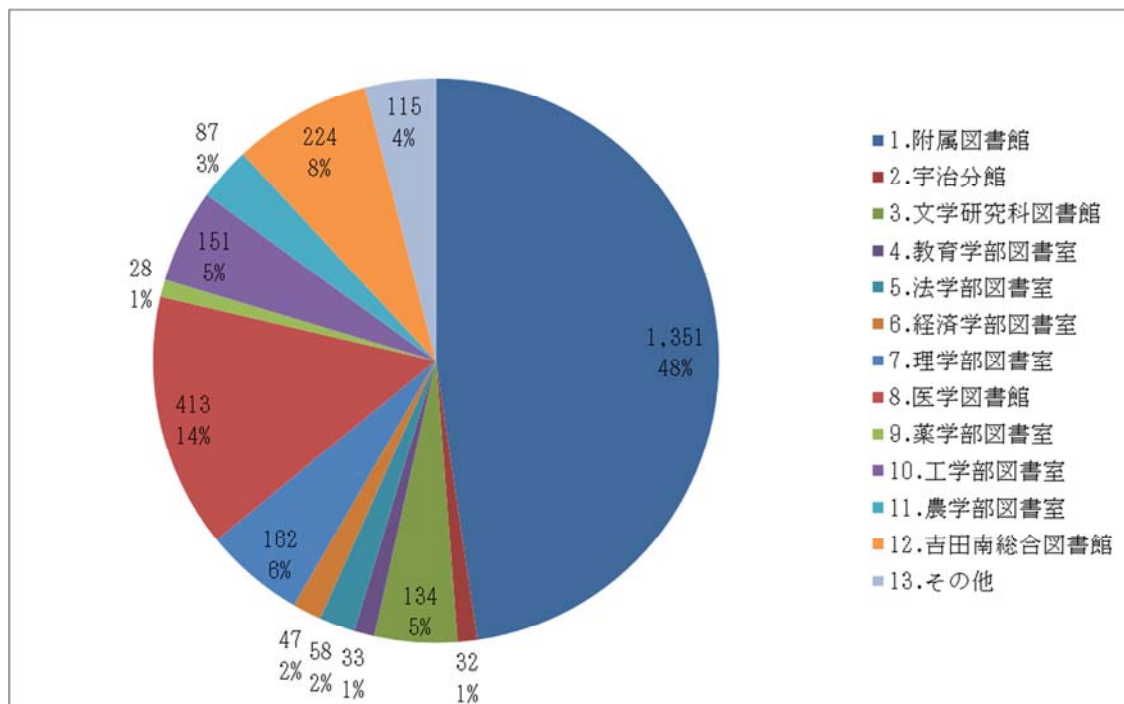
2.9 評価対象とした図書館・室

	件数	(全体) %
1. 附属図書館	1,351	47.7%
2. 宇治分館	32	1.1%
3. 文学研究科図書館	134	4.7%
4. 教育学部図書室	33	1.2%
5. 法学部図書室	58	2.0%
6. 経済学部図書室	47	1.7%
7. 理学部図書室	162	5.7%
8. 医学図書館	413	14.6%
9. 薬学部図書室	28	1.0%
10. 工学部図書室	151	5.3%
11. 農学部図書室	87	3.1%
12. 吉田南総合図書館	224	7.9%
13. その他	115	4.1%
計	2,835	100.0%

2.7 および 2.8 では、回答者がひとつだけ自由に図書館・室を選び、「期待度」、「現状評価」について、7段階（1-7点）で26項目にわたって回答した。

評価対象としたのは、附属図書館が最も多く、全回答数の約半数を占めている。以下、医学図書館、吉田南総合図書館、理学部図書室、工学部図書室、文学研究科図書館と続いている。

回答者は自身の所属に関わらず、よく利用する図書館・室を評価したと考えられる。



2.10 期待度・現状評価・満足度 ①館・館種別

この項では、評価対象とした図書館・室の全体総計と上位3館の附属図書館、吉田南総合図書館、医学図書館に対する期待度・現状評価・満足度を比較・マトリクス分析することによって、

1. 全ての図書館・室に共通して要求されるサービス・機能
2. 全学的機能を持つ附属図書館に要求されるサービス・機能
3. 全学共通教育の中心を担う吉田南総合図書館に要求されるサービス・機能
4. 分野・館種による特性によって専門図書館・室に要求されるサービス・機能を考察する。

全26項目に対する期待度・現状評価・満足度の平均値は下表の通りである。(※評価は7段階 1-7点)。なお、満足度とは、期待度に対する現状評価の高低を示している。

評価対象館・室	期待度 平均(A)	現状評価 平均(B)	満足度 平均(B/A)
全体	5.410	4.857	0.902
附属図書館	5.488	4.885	0.894
吉田南総合図書館	5.317	4.811	0.909
医学図書館	5.478	4.903	0.896

利用者の期待度に対し、館・館種別の現状評価は何れも低いですが、満足度平均 0.902 という数字が挙がっている。前回の満足度平均 0.879 に比べると上昇しているため、前回調査以降、図書館に対して利用者から一定の評価を得ていると言えるだろう。利用者の満足度を 100% に近づけて更なる向上を目指すため、利用者サービスに何が不足して、何が必要なのかをこのアンケートより読み取り、今後の図書館戦略に生かしていかなければならない。

なお、次ページ以降の各マトリクス表における期待度・現状評価の判定区分は、26項目全体の数値分布のバランスを考慮し、以下のように設定した。

- 期待度 : 5.00 未満＝低、5.00 以上 5.60 未満＝中、5.60 以上＝高
- 現状評価 : 4.40 未満＝低、4.40 以上 5.00 未満＝中、5.00 以上＝高

評価対象：全体総計

全体	評価：低	評価：中	評価：高
	4.4未満	4.4以上～5.0未満	5.0以上
期待：高		17. 貸出冊数、貸出期間が適切である 4. 机・椅子の数が十分に使いやすい 15. 開館日が適切で利用しやすい 11. 図書が十分に揃っている 16. 開館時間が適切で利用しやすい	1. 図書館・室が便利な場所にある 2. 図書館・室内が清潔である 9. 図書館・室内は安全である 3. 図書館・室内は、快適で居心地がよい 8. 学習、研究に集中できる
5.6未満			
5.6以上		26. クレームへの対応が迅速・適切である 20. 館内の案内や掲示がわかりやすい 18. 図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる 23. 図書館・室のウェブサイトが利用しやすい 13. 辞書・事典類が十分に揃っている 14. 電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる 19. 資料がわかりやすく配置されている 12. 雑誌が十分に揃っている	25. 窓口・館内での職員の対応が良い
期待：中			
5.0以上			
5.0未満	5. グループで利用できる場所が整っている 6. 複写機が適切に使いやすく配置されている	24. 図書館・室がおこなう講習会が充実している 21. 図書館・室の配布物が容易に入手できる 22. 図書館・室の配布物の内容がわかりやすい 10. 障がい者の利用に配慮されている 7. 必要な機能を備えたパソコンが十分にある	
期待：低			

◇赤字：満足度が低い（0.8 未満） ※満足度＝現状評価÷期待度

◇青字：認知度が低い（「現状に対する評価」の N（わからない）の割合が 40%以上）

◇各マスの中では、上の方の満足度が高い

【コメント】

前回調査で満足度が低かった項目のうち、「4. 机・椅子の数が十分に使いやすい」「11. 図書が十分に揃っている」「15. 開館日が適切で利用しやすい」「16. 開館時間が適切で利用しやすい」は満足度が上昇して改善がみられるが、他の項目と比較するとまだ満足度は低い。前回と今回ともに最も満足度の低い（赤字）「16. 開館時間が適切で利用しやすい」については、開館に伴う職員や施設等の問題があるが、より一層の改善を検討したい。一方、期待度が最も高い項目は、前回と同様に「11. 図書が十分に揃っている」である。利用者の図書資料に対する期待の大きさに改めて注目し、蔵書構築の重要性を認識したい。

また、前回同様に認知度の低い（青字）「18. 図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる」「26. クレームへの対応が迅速・適切である」については、利用者にわかりやすい広報を再度検討するべきである。

評価対象：全体総計						
No.	項目	回答平均値			分からないと回答した比率	
		満足度 (b)/(a)	期待(a)		期待	現状
			期待(a)	現状(b)		
1	図書館・室が便利な場所にある	0.941	5.892	5.547	2.22%	2.82%
2	図書館・室内が清潔である	0.918	5.951	5.462	2.93%	4.06%
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	0.870	5.977	5.201	3.10%	4.90%
4	机・椅子の数が十分で使いやすい	0.814	5.689	4.632	4.41%	7.20%
5	グループで利用できる場所が整っている	0.985	4.443	4.377	11.11%	20.32%
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	0.926	4.680	4.336	14.57%	25.96%
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	0.884	4.996	4.416	9.10%	17.18%
8	学習、研究に集中できる	0.869	5.913	5.139	5.43%	8.47%
9	図書館・室内は安全である	0.893	5.876	5.247	4.87%	8.25%
10	障がい者の利用に配慮されている	0.900	4.942	4.446	21.31%	38.38%
11	図書が十分に揃っている	0.810	6.018	4.876	5.78%	8.25%
12	雑誌が十分に揃っている	0.859	5.584	4.797	10.76%	18.66%
13	辞書・事典類が十分に揃っている	0.906	5.453	4.942	12.31%	23.99%
14	電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる	0.883	5.569	4.917	15.34%	26.81%
15	開館日が適切で利用しやすい	0.811	5.853	4.746	5.08%	6.70%
16	開館時間が適切で利用しやすい	0.793	5.887	4.667	4.97%	6.35%
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	0.861	5.641	4.855	6.67%	9.28%
18	図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる	0.907	5.355	4.857	22.50%	40.46%
19	資料がわかりやすく配置されている	0.882	5.549	4.895	6.70%	10.97%
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	0.920	5.194	4.781	6.60%	11.89%
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	1.010	4.818	4.868	11.85%	23.60%
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	0.996	4.833	4.811	13.23%	26.31%
23	図書館・室のウェブサイトが利用しやすい	0.907	5.266	4.774	9.49%	16.79%
24	図書館・室がおこなう講習会が充実している	1.047	4.429	4.637	21.52%	38.48%
25	窓口・館内での職員の対応が良い	0.928	5.564	5.164	6.31%	10.97%
26	クレームへの対応が迅速・適切である	0.927	5.281	4.896	22.43%	44.66%

◇「回答平均値」：有効回答数（＝「N（わからない）」を除いた数）の平均値（小数第四位を四捨五入）

評価対象：附属図書館

附図	評価：低	評価：中	評価：高
	4.4未満	4.4以上～5.0未満	5.0以上
期待：高		9. 図書館・室内は安全である 17. 貸出冊数、貸出期間が適切である 16. 開館時間が適切で利用しやすい 3. 図書館・室内は、快適で居心地がよい 4. 机・椅子の数が十分に使いやすい	1. 図書館・室が便利な場所にある 2. 図書館・室内が清潔である 8. 学習、研究に集中できる 15. 開館日が適切で利用しやすい 11. 図書が十分に揃っている
5.6未満			
5.6以上		20. 館内の案内や掲示がわかりやすい 10. 障がい者の利用に配慮されている 18. 図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる 14. 電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる 19. 資料がわかりやすく配置されている 26. クレームへの対応が迅速・適切である 25. 窓口・館内での職員の対応が良い 12. 雑誌が十分に揃っている 23. 図書館・室のウェブサイトが利用しやすい 7. 必要な機能を備えたパソコンが十分にある	5. グループで利用できる場所が整っている 13. 辞書・事典類が十分に揃っている
期待：中			
5.0以上			
5.0未満	6. 複写機が適切に使いやすく配置されている	24. 図書館・室がおこなう講習会が充実している 21. 図書館・室の配布物が容易に入手できる 22. 図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	
期待：低			

◇赤字：満足度が低い（0.8 未満） ※満足度＝現状評価÷期待度

◇青字：認知度が低い（「現状に対する評価」の N（わからない）の割合が 40%以上）

◇各マスの中では、上の方の満足度が高い

【コメント】

満足度の低い（赤字）項目の数は、前回と比べて 5 つから 1 つに減って改善がみられるが、「4. 机・椅子の数が十分に使いやすい」については、期待度も高いことから、さらに改善を検討すべきである。利用者が附属図書館の学習・研究の場としてのスペースを求めていることがわかる。

認知度の低い（青字）項目について、「18. 図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる」の期待度は高いことから、今後、より広報することによってサービス認知に努めるべきである。

前回との比較において、前回の調査期間が附属図書館の改修工事と重なったために座席数やパソコン等の設備に関する項目の評価が低かったが、改修工事後は座席数の増加、学習室 24 の新設、開館時間の拡大等、利用者のニーズに対応する改善を行った結果、今回の評価は上昇したと思われる。

評価対象：附属図書館						
No.	項目	回答平均値			分からないと回答した比率	
		満足度 (b)/(a)	期待(a) 現状(b)		期待	現状
1	図書館・室が便利な場所にある	0.944	5.857	5.529	1.55%	2.07%
2	図書館・室内が清潔である	0.876	6.019	5.275	1.85%	3.03%
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	0.817	6.083	4.969	2.07%	3.40%
4	机・椅子の数が十分で使いやすい	0.774	5.877	4.550	3.26%	5.18%
5	グループで利用できる場所が整っている	1.005	5.065	5.089	9.92%	17.91%
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	0.933	4.674	4.363	14.88%	25.76%
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	0.874	5.302	4.631	6.96%	14.14%
8	学習、研究に集中できる	0.839	6.055	5.080	3.63%	6.22%
9	図書館・室内は安全である	0.843	5.907	4.978	3.40%	7.40%
10	障がい者の利用に配慮されている	0.906	5.115	4.632	20.65%	38.93%
11	図書が十分に揃っている	0.834	6.124	5.105	5.33%	7.33%
12	雑誌が十分に揃っている	0.885	5.559	4.920	11.84%	21.84%
13	辞書・事典類が十分に揃っている	0.936	5.521	5.168	13.55%	26.05%
14	電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる	0.895	5.531	4.952	17.32%	29.16%
15	開館日が適切で利用しやすい	0.837	6.008	5.027	4.07%	5.33%
16	開館時間が適切で利用しやすい	0.820	6.020	4.938	3.92%	5.03%
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	0.829	5.612	4.655	5.63%	8.44%
18	図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる	0.902	5.248	4.736	23.39%	42.86%
19	資料がわかりやすく配置されている	0.888	5.514	4.896	6.29%	10.29%
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	0.916	5.200	4.763	5.92%	11.18%
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	1.007	4.827	4.860	11.62%	23.24%
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	0.988	4.875	4.817	12.73%	25.39%
23	図書館・室のウェブサイトが利用しやすい	0.882	5.395	4.757	6.88%	12.51%
24	図書館・室がおこなう講習会が充実している	1.053	4.582	4.826	20.36%	37.75%
25	窓口・館内での職員の対応が良い	0.885	5.464	4.838	6.22%	12.73%
26	クレームへの対応が迅速・適切である	0.886	5.244	4.647	21.76%	45.08%

◇「回答平均値」：有効回答数（＝「N（わからない）」を除いた数）の平均値（小数第四位を四捨五入）

評価対象：吉田南総合図書館

吉田南	評価：低	評価：中	評価：高
	4.4未満	4.4以上～5.0未満	5.0以上
期待：高	16. 開館時間が適切で利用しやすい 15. 開館日が適切で利用しやすい	17. 貸出冊数、貸出期間が適切である 11. 図書が十分に揃っている	25. 窓口・館内での職員の対応が良い 2. 図書館・室内が清潔である 1. 図書館・室が便利な場所にある 3. 図書館・室内は、快適で居心地が良い 8. 学習、研究に集中できる 9. 図書館・室内は安全である
期待：中	12. 雑誌が十分に揃っている	18. 図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる 20. 館内の案内や掲示がわかりやすい 19. 資料がわかりやすく配置されている 13. 辞書・事典類が十分に揃っている 14. 電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる 4. 机・椅子の数が十分に使いやすい	21. 図書館・室の配布物が容易に入手できる 26. クレームへの対応が迅速・適切である 23. 図書館・室のウェブサイトが利用しやすい
期待：低	6. 複写機が適切に使いやすく配置されている 5. グループで利用できる場所が整っている 10. 障がい者の利用に配慮されている	24. 図書館・室がおこなう講習会が充実している 7. 必要な機能を備えたパソコンが十分にある	22. 図書館・室の配布物の内容がわかりやすい

◇赤字：満足度が低い（0.8 未満） ※満足度＝現状評価÷期待度

◇青字：認知度が低い（「現状に対する評価」の N（わからない）の割合が 40%以上）

◇各マスの中では、上の方の満足度が高い

【コメント】

満足度の低い（赤字）項目は、「15. 開館日が適切で利用しやすい」「16. 開館時間が適切で利用しやすい」の二点であり、前回の調査と引き続き低い評価となっている。期待度は高いことから、引き続き改善の検討が必要である。

認知度の低い（青字）項目として、前回に引き続き N 回答が半数を超えている「18. 図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる」に着目すると、吉田南総合図書館を評価した利用者は、このサービスを未だ必要としていない学部学生が多いためと推測できる。期待度は高いことから引き続き広報に努めるべきである。

全学共通教育の中心を担う図書館として、利用者教育の一環である講習会の認知度が前回より上昇（49.0%→34.38%）したことは、このサービスが浸透したといえる。

他の図書館への評価と比較すると、次の項目、「25. 窓口・館内での職員の対応が良い」「26. クレームへの対応が迅速・適切である」「23. 図書館・室のウェブサイトが利用しやすい」への評価、期待が高い。これらは吉田南総合図書館の様々な媒体（ウェブサイト、Twitter、ブログ、出入口前の手書きの黒板等）による広報が、職員と利用者とのコミュニケーション、情報伝達における方法として、利用者に受け入れられているからだろう。

評価対象：吉田南総合図書館						
No.	項目	回答平均値			分からないと回答した比率	
		満足度 (b)/(a)	期待(a) 現状(b)		期待	現状
1	図書館・室が便利な場所にある	0.922	5.845	5.387	1.79%	0.89%
2	図書館・室内が清潔である	0.922	5.791	5.341	1.79%	1.79%
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	0.906	5.927	5.370	1.79%	2.23%
4	机・椅子の数が十分で使いやすい	0.852	5.484	4.673	3.13%	3.13%
5	グループで利用できる場所が整っている	0.957	3.743	3.583	9.82%	21.88%
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	0.998	4.300	4.291	15.18%	26.34%
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	0.928	4.972	4.612	5.36%	10.27%
8	学習、研究に集中できる	0.890	5.894	5.245	3.57%	5.36%
9	図書館・室内は安全である	0.886	5.932	5.257	2.23%	4.46%
10	障がい者の利用に配慮されている	0.823	4.977	4.095	20.98%	38.84%
11	図書が十分に揃っている	0.801	5.917	4.742	3.13%	3.13%
12	雑誌が十分に揃っている	0.846	5.123	4.335	12.95%	21.43%
13	辞書・事典類が十分に揃っている	0.891	5.293	4.718	11.61%	20.98%
14	電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる	0.884	5.324	4.709	20.09%	32.59%
15	開館日が適切で利用しやすい	0.719	5.688	4.088	2.68%	3.13%
16	開館時間が適切で利用しやすい	0.719	5.784	4.157	2.68%	3.57%
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	0.872	5.720	4.986	2.68%	4.02%
18	図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる	0.949	5.097	4.838	31.25%	50.45%
19	資料がわかりやすく配置されている	0.895	5.462	4.886	5.36%	5.80%
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	0.931	5.280	4.915	2.68%	4.91%
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	1.019	5.024	5.119	7.14%	13.39%
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	1.026	4.985	5.117	10.71%	19.64%
23	図書館・室のウェブサイトが利用しやすい	0.970	5.178	5.021	7.14%	15.18%
24	図書館・室がおこなう講習会が充実している	1.086	4.597	4.993	21.43%	34.38%
25	窓口・館内での職員の対応が良い	0.974	5.698	5.549	4.02%	4.91%
26	クレームへの対応が迅速・適切である	0.971	5.210	5.061	25.45%	48.66%

◇「回答平均値」：有効回答数（＝「N（わからない）」を除いた数）の平均値（小数第四位を四捨五入）

評価対象：医学図書館

医図	評価：低	評価：中	評価：高
	4.4未満	4.4以上～5.0未満	5.0以上
期待：高		23. 図書館・室のウェブサイトが利用しやすい 16. 開館時間が適切で利用しやすい 15. 開館日が適切で利用しやすい	1. 図書館・室が便利な場所にある 2. 図書館・室内が清潔である 25. 窓口・館内での職員の対応が良い 9. 図書館・室内は安全である 3. 図書館・室内は、快適で居心地がよい 8. 学習、研究に集中できる 4. 机・椅子の数が十分で使いやすい 14. 電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる
期待：中		5. グループで利用できる場所が整っている 21. 図書館・室の配布物が容易に入手できる 22. 図書館・室の配布物の内容がわかりやすい 10. 障がい者の利用に配慮されている 20. 館内の案内や掲示がわかりやすい 17. 貸出冊数、貸出期間が適切である 26. クレームへの対応が迅速・適切である 13. 辞書・事典類が十分に揃っている 19. 資料がわかりやすく配置されている 18. 図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる 12. 雑誌が十分に揃っている 11. 図書が十分に揃っている	
期待：低	6. 複写機が適切に使いやすく配置されている 7. 必要な機能を備えたパソコンが十分にある	24. 図書館・室がおこなう講習会が充実している	

◇赤字：満足度が低い（0.8 未満） ※満足度＝現状評価÷期待度

◇青字：認知度が低い（「現状に対する評価」の N（わからない）の割合が 40%以上）

※本マトリクス分析では、上記の赤字・青字に該当する項目なし

◇各マスの中では、上の方の満足度が高い

【コメント】

前回調査では、評価対象として医学図書館を取り上げていなかったが、今回は評価対象件数が多かったため分析することとした。

医学図書館を評価対象とした利用者区分の割合は、教員等が 30.3%と多かった。（『全体』の教員等は 16.6%）このことが要因と思われるが、全体として満足度、認知度が高い評価となっており、『全体』『附属図書館』『吉田南総合図書館』と比較すると、「14. 電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる」の認知度が高いことがわかる。これは専門図書館として求められる重要なサービスの一つであり、とりわけ医学分野での電子リソースの必要性が高いといえるであろう。

評価対象：医学図書館						
No.	項目	回答平均値			分からないと回答した比率	
		満足度			期待	現状
		(b)/(a)	期待(a)	現状(b)		
1	図書館・室が便利な場所にある	0.942	5.853	5.516	4.60%	7.02%
2	図書館・室内が清潔である	0.928	5.966	5.536	8.47%	11.86%
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	0.912	5.902	5.384	8.47%	12.35%
4	机・椅子の数が十分で使いやすい	0.879	5.704	5.014	10.17%	16.46%
5	グループで利用できる場所が整っている	1.004	4.912	4.931	17.92%	25.91%
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	0.874	4.927	4.306	20.58%	32.69%
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	0.869	4.991	4.338	19.85%	29.78%
8	学習、研究に集中できる	0.891	5.826	5.191	12.35%	17.43%
9	図書館・室内は安全である	0.914	5.856	5.350	10.90%	15.50%
10	障がい者の利用に配慮されている	0.924	5.102	4.714	24.21%	39.95%
11	図書が十分に揃っている	0.815	5.569	4.541	11.14%	17.68%
12	雑誌が十分に揃っている	0.840	5.595	4.699	12.11%	17.92%
13	辞書・事典類が十分に揃っている	0.885	5.262	4.658	15.01%	27.12%
14	電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる	0.854	6.139	5.246	11.14%	15.25%
15	開館日が適切で利用しやすい	0.833	5.644	4.704	10.90%	15.74%
16	開館時間が適切で利用しやすい	0.838	5.664	4.746	10.65%	15.25%
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	0.904	5.289	4.779	13.80%	19.85%
18	図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる	0.870	5.548	4.825	19.13%	30.99%
19	資料がわかりやすく配置されている	0.872	5.462	4.761	11.38%	20.10%
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	0.907	5.303	4.808	11.38%	19.37%
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	0.942	5.068	4.772	14.04%	25.67%
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	0.939	5.057	4.750	15.50%	26.39%
23	図書館・室のウェブサイトが利用しやすい	0.872	5.669	4.946	12.11%	15.25%
24	図書館・室がおこなう講習会が充実している	0.975	4.944	4.823	22.28%	29.06%
25	窓口・館内での職員の対応が良い	0.917	5.686	5.214	11.38%	16.46%
26	クレームへの対応が迅速・適切である	0.897	5.502	4.933	22.76%	38.50%

◇「回答平均値」：有効回答数（＝「N（わからない）」を除いた数）の平均値（小数第四位を四捨五入）

2.11 期待度・現状評価・満足度 ②利用者区分別

以下、利用者区分別の回答の傾向を比較する。①のマトリクス分析から手法を変え、各利用者区分の一覧比較が可能な数値表を使用する。なお、次項の「重視するサービス」と視点が重なるため、ここでは「期待度」の数値分析は省略し、「満足度」と「現状評価」の分析に絞って考察を行う。

利用者区分別：「満足度」

※満足度=現状評価÷期待度

No.	項目	学部生等	院生等	留学生等	教員等	その他
1	図書館・室が便利な場所にある	0.950	0.931	0.981	0.950	0.916
2	図書館・室内が清潔である	0.912	0.917	1.000	0.958	0.870
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	0.844	0.870	0.906	0.928	0.879
4	机・椅子の数が十分で使いやすい	0.772	0.819	0.878	0.898	0.832
5	グループで利用できる場所が整っている	0.956	0.999	0.911	1.035	1.012
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	0.927	0.920	0.909	0.949	0.915
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	0.866	0.876	0.928	0.947	0.878
8	学習、研究に集中できる	0.851	0.864	0.902	0.918	0.874
9	図書館・室内は安全である	0.875	0.894	0.987	0.943	0.867
10	障がい者の利用に配慮されている	0.934	0.891	0.998	0.874	0.836
11	図書が十分に揃っている	0.846	0.768	0.832	0.808	0.794
12	雑誌が十分に揃っている	0.932	0.817	0.864	0.816	0.817
13	辞書・事典類が十分に揃っている	0.960	0.882	0.889	0.862	0.869
14	電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる	0.914	0.854	0.863	0.871	0.881
15	開館日が適切で利用しやすい	0.781	0.797	0.866	0.867	0.865
16	開館時間が適切で利用しやすい	0.755	0.786	0.831	0.853	0.854
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	0.861	0.836	0.918	0.889	0.874
18	図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる	0.932	0.880	0.970	0.904	0.885
19	資料がわかりやすく配置されている	0.898	0.873	0.969	0.868	0.854
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	0.937	0.922	0.989	0.909	0.866
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	1.014	1.031	0.974	1.017	0.944
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	0.999	1.023	0.970	0.999	0.917
23	図書館・室のウェブサイトが利用しやすい	0.911	0.913	0.993	0.912	0.857
24	図書館・室がおこなう講習会が充実している	1.071	1.065	1.054	1.032	0.957
25	窓口・館内での職員の対応が良い	0.902	0.933	1.009	0.979	0.913
26	クレームへの対応が迅速・適切である	0.910	0.927	0.996	0.984	0.882
	平均	0.904	0.896	0.938	0.922	0.881

◇ 緑色：満足度が高い（1.0 以上） ◇ 桃色：満足度が低い（0.8 未満）

「満足度」を利用者区分別に集計した。

「4. 机・椅子の数が十分で使いやすい」「11. 図書が十分に揃っている」「15. 開館日が適切で利用しやすい」「16. 開館時間が適切で利用しやすい」では、前回と同様に学部生や院生の満足度が低い。学生からは、来館・滞在型サービスの充実が望まれていると言える。

「24. 図書館・室がおこなう講習会が充実している」では、その他以外の利用者全ての満足度が高いことが注目される。特に留学生の満足度が他の項目に比べて高いことから、図書館の留学生対応が浸透していると言える。

利用者区分別：「現状に対する評価」 平均値

No.	項目	学部 生等	院生 等	留学生 等	教員 等	その他
1	図書館・室が便利な場所にある	5.648	5.528	6.489	5.606	5.069
2	図書館・室内が清潔である	5.523	5.438	6.532	5.536	5.067
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	5.189	5.154	5.936	5.322	5.094
4	机・椅子の数が十分で使いやすい	4.523	4.584	5.500	4.915	4.627
5	グループで利用できる場所が整っている	4.465	4.156	5.000	4.392	4.547
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	4.183	4.208	5.325	4.757	4.436
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	4.533	4.199	5.372	4.483	4.335
8	学習、研究に集中できる	5.234	5.033	5.711	5.128	5.003
9	図書館・室内は安全である	5.231	5.228	6.279	5.435	4.936
10	障がい者の利用に配慮されている	4.541	4.306	5.839	4.509	4.212
11	図書が十分に揃っている	5.155	4.616	5.174	4.799	4.660
12	雑誌が十分に揃っている	4.979	4.657	5.225	4.755	4.613
13	辞書・事典類が十分に揃っている	5.185	4.787	5.250	4.828	4.698
14	電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる	4.780	4.813	5.300	5.276	4.927
15	開館日が適切で利用しやすい	4.656	4.640	5.511	4.986	4.899
16	開館時間が適切で利用しやすい	4.529	4.607	5.319	4.926	4.851
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	4.862	4.812	5.723	4.921	4.716
18	図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる	4.671	4.831	5.903	5.151	4.762
19	資料がわかりやすく配置されている	4.966	4.831	5.935	4.876	4.676
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	4.836	4.705	5.957	4.794	4.587
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	4.889	4.839	5.889	4.850	4.713
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	4.844	4.796	5.864	4.774	4.611
23	図書館・室のウェブサイトが利用しやすい	4.765	4.694	5.723	4.901	4.675
24	図書館・室がおこなう講習会が充実している	4.657	4.561	5.400	4.642	4.637
25	窓口・館内での職員の対応が良い	4.963	5.170	6.340	5.537	5.102
26	クレームへの対応が迅速・適切である	4.694	4.922	6.212	5.269	4.717
	平均	4.865	4.774	5.720	4.976	4.737

◇ 緑色：評価が高い（5.00 以上） ◇ 桃色：評価が低い（4.40 未満）

「現状に対する評価」の平均値を利用者区分別に集計した。

前回と比べると3点台の低評価がなく、全体的に評価は高くなっている。特に留学生等からは全項目において高い評価が得られた。

「1. 図書館・室が便利な場所にある」「2. 図書館・室内が清潔である」「3. 図書館・室内は、快適で居心地がよい」「8. 学習、研究に集中できる」という図書館の「場」としての環境について、前回同様に高い評価が得られた。一方、「5. グループで利用できる場所が整っている」については、前回と比べると改善傾向にあるが評価は高いとはいえない。図書館における学修支援機能として整備が進められているラーニングコモンズをはじめとする、グループ学習室等をより充実させていくことが必要である。

利用者区分別：「現状に対する評価」で「N（わからない）」と回答した人の割合（％）

No.	項目	学部 生等	院生 等	留學 生等	教員 等	その 他
1	図書館・室が便利な場所にある	0.3	1.3	0.0	3.2	12.8
2	図書館・室内が清潔である	0.4	1.7	0.0	6.4	16.9
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	0.3	2.3	0.0	8.5	19.4
4	机・椅子の数が十分で使いやすい	0.7	4.0	2.1	12.7	25.7
5	グループで利用できる場所が整っている	11.1	15.8	19.1	34.1	38.8
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	25.5	20.6	14.9	26.9	38.8
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	7.7	11.6	8.5	31.1	39.0
8	学習、研究に集中できる	1.2	4.7	4.3	15.9	28.0
9	図書館・室内は安全である	3.5	4.4	8.5	11.4	25.4
10	障がい者の利用に配慮されている	35.7	34.6	34.0	43.9	47.6
11	図書が十分に揃っている	3.9	4.0	2.1	10.4	27.5
12	雑誌が十分に揃っている	22.4	11.6	14.9	12.5	31.0
13	辞書・事典類が十分に揃っている	25.4	20.0	14.9	18.9	35.8
14	電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる	38.0	15.4	14.9	13.1	37.8
15	開館日が適切で利用しやすい	1.7	3.2	0.0	11.9	22.4
16	開館時間が適切で利用しやすい	1.2	2.9	0.0	11.7	22.2
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	4.6	4.7	0.0	14.0	27.2
18	図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる	49.5	34.7	34.0	25.6	46.1
19	資料がわかりやすく配置されている	6.4	6.0	2.1	16.5	28.5
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	8.2	7.4	2.1	15.7	28.0
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	19.9	21.2	4.3	27.8	36.0
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	24.4	24.3	6.4	27.8	36.5
23	図書館・室のウェブサイトが利用しやすい	15.3	11.9	0.0	18.6	31.0
24	図書館・室がおこなう講習会が充実している	38.7	34.5	25.5	41.9	43.8
25	窓口・館内での職員の対応が良い	9.0	6.8	0.0	11.2	25.9
26	クレームへの対応が迅速・適切である	46.4	40.5	29.8	44.9	50.1
	平均	15.4	13.5	9.3	19.9	31.6

◇ 黄色：認知度が低い（「N（わからない）」が40%以上）

「現状に対する評価」で「N（わからない）」を選択した回答では、サービス・施設・情報そのものを「知らない」ので評価できない、または、「知ってはいるが、使ったことがない」ので評価できない、という「認知度」に着目することができる。

前回調査と比較すると、全般的に認知度が低い項目が減っており、図書館サービス広報が効果的に実施できていると言える。

留学生等においては、認知度が低い（40%以上）項目が前は6項目あったのに対して今回はなかった。今後も増加すると思われる留学生へのサービスをより充実させるために、引き続き多言語での広報を実施していくことが必要である。

2.12 重視するサービス

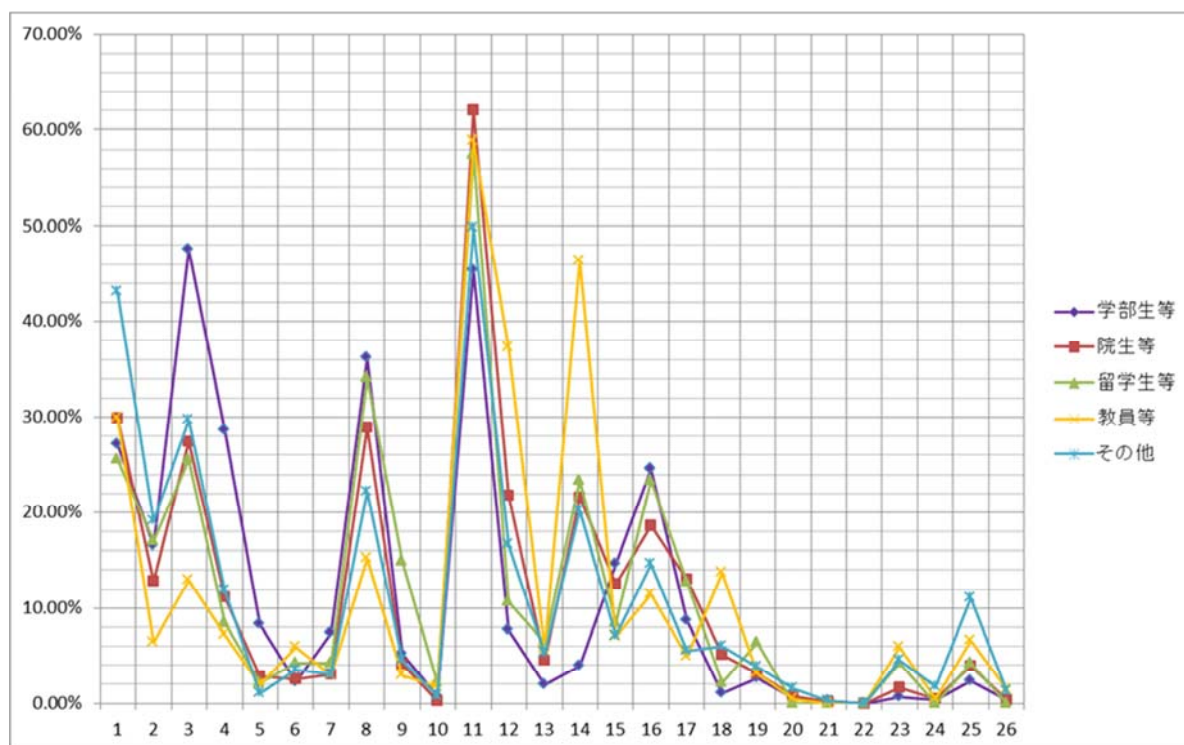
この項目では、調査票の設問7で評価された26項目の中から、重視するものを3つまで選び、番号を入力してもらったものである。

＜利用者区分別回答数＞ （表①）

No.	項目	学部 生等	院生 等	留學 生等	教員 等	その 他	合計
1	図書館・室が便利な場所にある	294	250	12	141	171	868
2	図書館・室内が清潔である	179	107	8	30	76	400
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	516	229	12	61	118	936
4	机・椅子の数が十分で使いやすい	310	93	4	34	47	488
5	グループで利用できる場所が整っている	90	24	1	9	4	128
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	24	21	2	28	14	89
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	80	25	2	14	12	133
8	学習、研究に集中できる	392	241	16	72	88	809
9	図書館・室内は安全である	57	34	7	14	18	130
10	障がい者の利用に配慮されている	8	2	1	8	3	22
11	図書が十分に揃っている	492	518	27	278	198	1,513
12	雑誌が十分に揃っている	83	182	5	176	66	512
13	辞書・事典類が十分に揃っている	21	38	3	27	21	110
14	電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる	42	180	11	219	80	532
15	開館日が適切で利用しやすい	159	105	4	33	28	329
16	開館時間が適切で利用しやすい	266	155	11	54	58	544
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	94	109	6	23	22	254
18	図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる	11	43	1	65	24	144
19	資料がわかりやすく配置されている	29	26	3	15	15	88
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	6	6	0	2	6	20
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	3	1	0	0	1	5
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	0	0	0	0	0	0
23	図書館・室のウェブサイトが利用しやすい	7	14	2	28	18	69
24	図書館・室がおこなう講習会が充実している	4	4	0	2	7	17
25	窓口・館内での職員の対応が良い	25	33	2	31	44	135
26	クレームへの対応が迅速・適切である	4	3	0	7	5	19
合計		3,196	2,443	140	1,371	1,144	8,294
有効回答者数		1,084	835	47	472	397	2,835

◇ 緑色：回答数上位5位

<利用者区分別パーセンテージ> (グラフ①)



全体的には、「11. 図書が十分に揃っている」が1位で半数以上の人を選択している。続いて「3. 図書館・室内は、快適で居心地がよい」「1. 図書館・室が便利な場所にある」「8. 学習、研究に集中できる」「16. 開館時間が適切で利用しやすい」の順となっている。前回の調査に引き続き、図書の充実是最も重視される図書館サービスであり、全ての利用者区分で半数弱から半数強の人が選択している。

学部生等は、「3. 図書館・室内は、快適で居心地がよい」(47.60%) が最も多く、次いで「11. 図書が十分に揃っている」(45.39%)「8. 学習、研究に集中できる」(36.16%)「4. 机・椅子の数が十分で使いやすい」(28.60%)「1. 図書館・室が便利な場所にある」(27.12%)が多い。学習の場としての図書館・室を重視しており、滞在時間が長いことから図書館・室の立地や場の快適性が求められている。

院生等は、「11. 図書が十分に揃っている」(62.04%) が最も多いが、次いで「1. 図書館・室が便利な場所にある」(29.94%)「8. 学習、研究に集中できる」(28.86%)「3. 図書館・室内は、快適で居心地がよい」(27.43%)が多く、学習の場としての必要性も重視されていることがわかる。

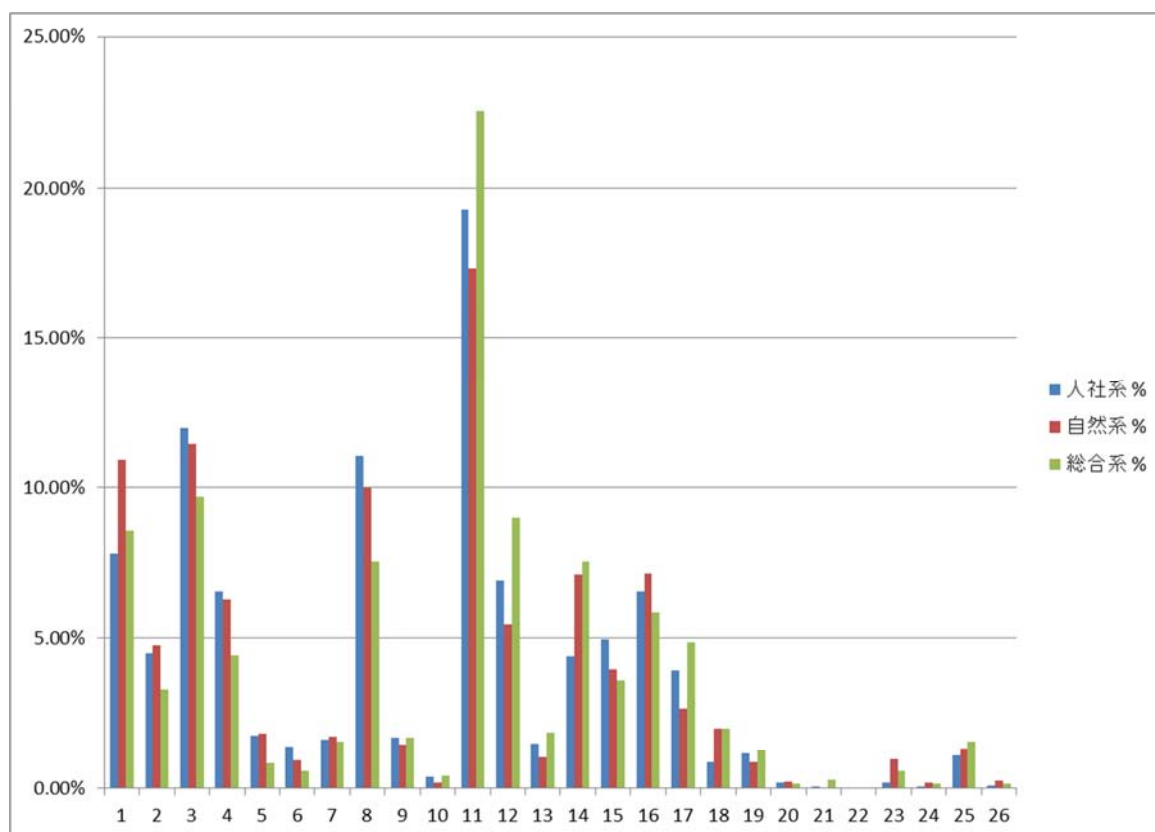
留学生等は、「11. 図書が十分に揃っている」(57.45%)「8. 学習、研究に集中できる」(28.86%)が多い。

教員等は、「11. 図書が十分に揃っている」(58.90%) が最も多く、次いで「14. 電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる」(46.40%)は、他の区分と比べると突出して多く、情報入手の簡便性、迅速性が重視されていることがわかる。

<所属分野別回答数> (表②)

No.	項目	人社系	自然系	総合系
1	図書館・室が便利な場所にある	167	476	60
2	図書館・室内が清潔である	96	207	23
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	256	499	68
4	机・椅子の数が十分で使いやすい	139	273	31
5	グループで利用できる場所が整っている	38	80	6
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	30	41	4
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	35	75	11
8	学習、研究に集中できる	236	435	53
9	図書館・室内は安全である	36	64	12
10	障がい者の利用に配慮されている	8	8	3
11	図書が十分に揃っている	411	754	158
12	雑誌が十分に揃っている	147	237	63
13	辞書・事典類が十分に揃っている	32	45	13
14	電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる	94	309	53
15	開館日が適切で利用しやすい	106	172	25
16	開館時間が適切で利用しやすい	139	310	41
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	83	116	34
18	図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる	19	87	14
19	資料がわかりやすく配置されている	25	39	9
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	4	9	1
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	1	1	2
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	0	0	0
23	図書館・室のウェブサイトが利用しやすい	4	43	4
24	図書館・室がおこなう講習会が充実している	1	8	1
25	窓口・館内での職員の対応が良い	24	59	11
26	クレームへの対応が迅速・適切である	2	11	1
	合計	2,133	4,358	701

＜所属分野別パーセンテージ＞ （グラフ②）



◇前回の調査での所属分野区分は文系と理系の2区分であったが、今回は文理融合分野もあることから、人社系、自然系、総合系の3区分で集計をした。

回答者の所属分野別の集計を見ると、全分野で「11. 図書が十分に揃っている」が1位、「3. 図書館・室内は、快適で居心地がよい」が2位の順となっている。全般的に分野ごとの差異は少ないが、「14. 電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる」に関しては、人社系 4.41%に対し、自然系 7.09%、総合系 7.56%となっており、自然系および総合系においては電子リソースの重要度がより高いことがわかる。

<利用者区分別所属分野別回答数> (表③) *留学生等は母数が小さいため省略

No.	学部生等			院生等			教員等		
	人社系	自然系	総合系	人社系	自然系	総合系	人社系	自然系	総合系
1	102	173	19	38	184	28	24	105	10
2	62	111	6	24	69	14	8	20	2
3	195	291	30	41	159	29	16	37	8
4	113	178	19	24	60	9	1	31	2
5	31	55	4	5	18	1	1	7	1
6	11	11	2	12	8	1	7	20	1
7	26	47	7	7	16	2	2	10	2
8	152	226	14	65	144	32	14	53	5
9	23	29	5	10	21	3	2	10	2
10	5	3	0	1	1	0	1	4	3
11	179	279	34	143	286	89	80	167	30
12	34	42	7	64	82	36	47	110	18
13	11	8	2	10	18	10	10	16	1
14	14	24	4	41	114	25	35	160	23
15	65	86	8	33	58	14	7	23	3
16	88	165	13	40	94	21	9	39	6
17	41	45	8	36	51	22	4	15	4
18	4	6	1	11	25	7	4	55	5
19	12	16	1	8	13	5	4	8	3
20	3	3	0	0	5	1	1	1	0
21	1	0	2	0	1	0	0	0	0
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	0	6	1	1	11	2	2	25	1
24	1	2	1	0	4	0	0	2	0
25	10	14	1	8	18	7	5	24	2
26	1	3	0	1	1	1	0	7	0
合計	1,184	1,823	189	623	1,461	359	284	949	132

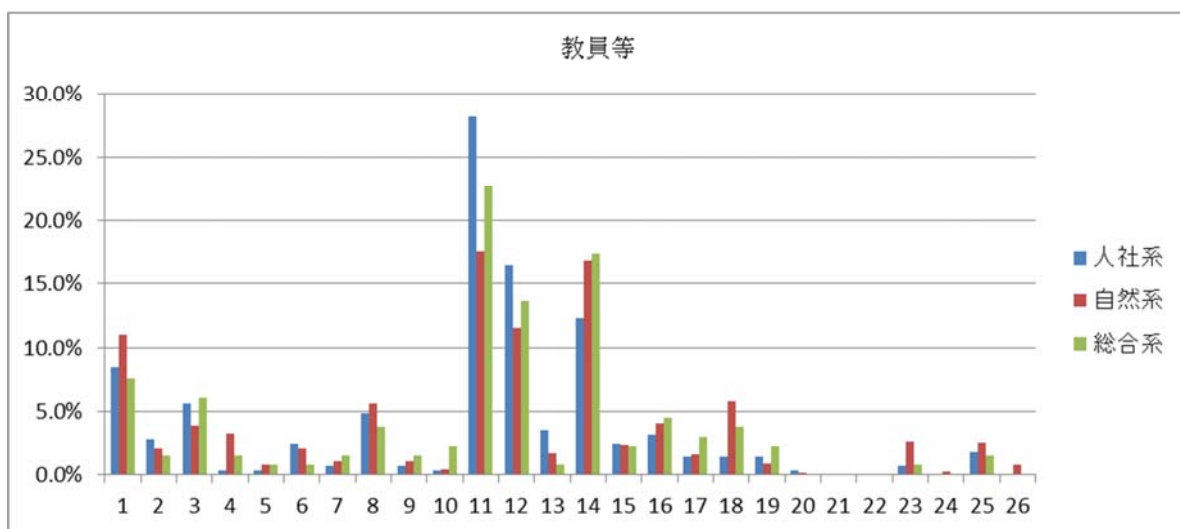
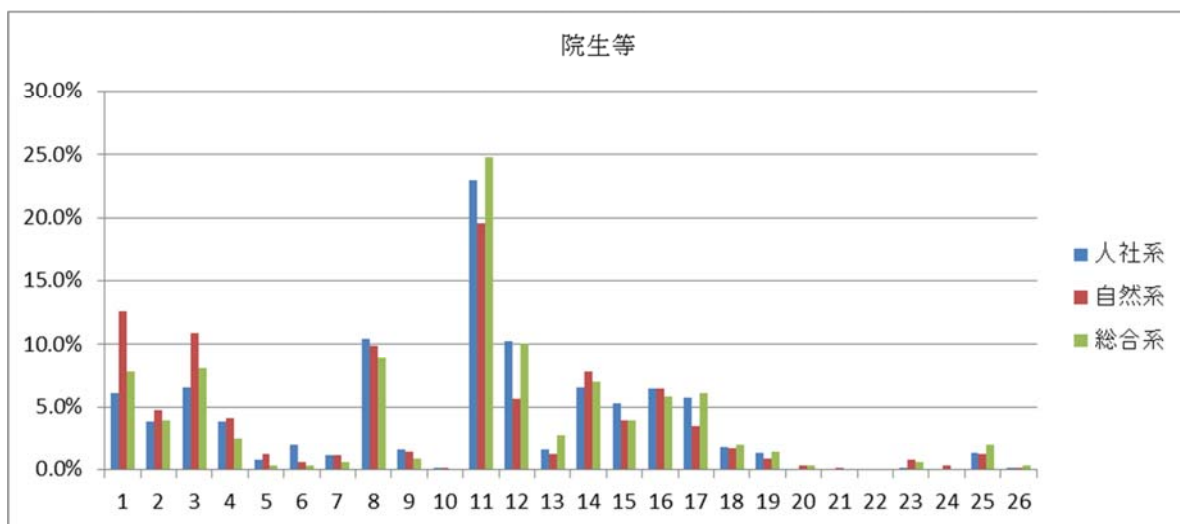
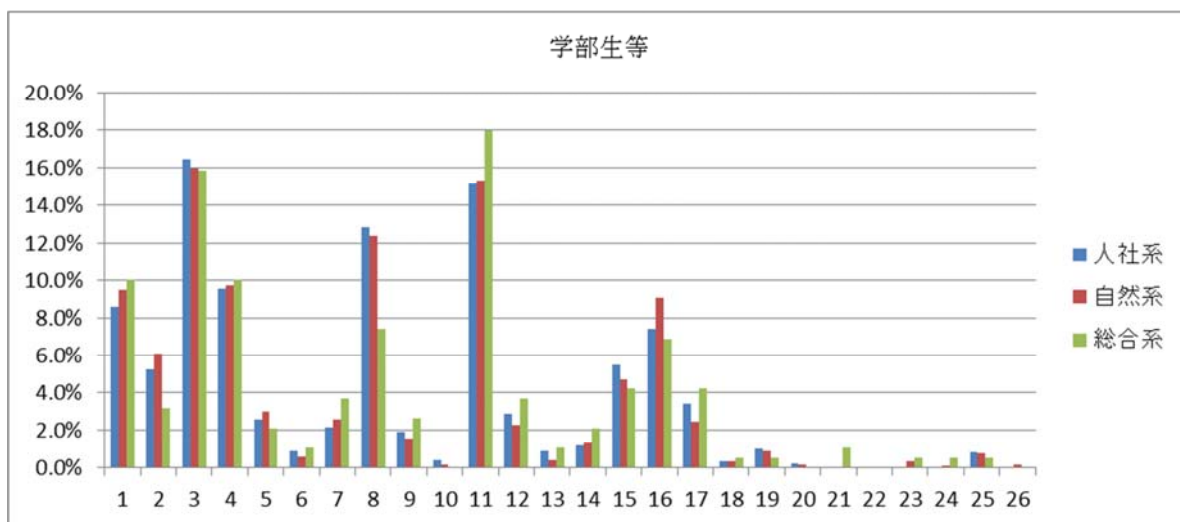
◇「No.」に対応する設問内容については表①・②を参照のこと

利用者区分別所属分野別では、学部学生等については分野別の差は少ない。

院生等では、「11. 図書が十分に揃っている」(人社系 23.0%、自然系 19.6%、総合系 24.8%)
「12. 雑誌が十分に揃っている」(人社系 10.3%、自然系 5.6%、総合系 10.0%)において差異が見られ、自然系ではより電子リソース資料への重要度が高くなっていることが推察できる。

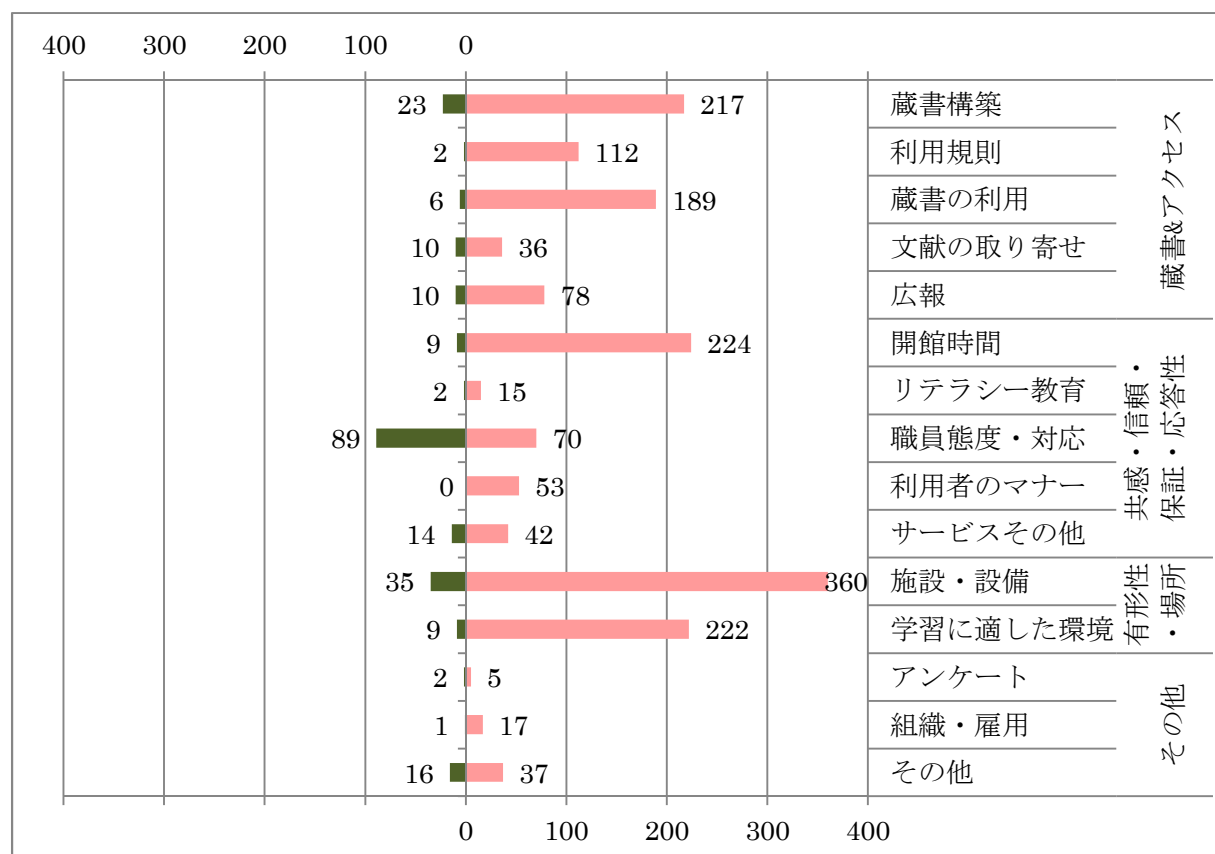
教員等では、「11. 図書が十分に揃っている」(人社系 28.2%、自然系 17.6%、総合系 22.7%)
「12. 雑誌が十分に揃っている」(人社系 16.5%、自然系 11.6%、総合系 13.6%)「14. 電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる」(人社系 12.3%、自然系 16.9%、総合系 17.4%)が各分野の上位3位である。資料の種別により重要度の差異が見られる。人社系では図書、自然系および総合系では電子リソースの重要度が高くなっている。

<利用者区分別所属分野別パーセンテージ> (グラフ③)



2.13 自由記述

自由記述の記入から 1,905 件の意見を収集した。これを前回と同様に、意見を肯定的意見と否定的意見（改善要望等を含む）に区分するとともに、内容により下図の 4 局面に分類した。



◇ 緑色：肯定的意見 桃色：否定的意見(改善要望・期待を含む)

■まとめ

<蔵書・アクセス>

前回同様、図書や電子ジャーナルの充実、貸出期間のより長い設定などへの要望が多い。また、同キャンパス内の資料サービスの実現や図書館・室利用の平準化の要望など、図書館・室が分散している現状を背景とした意見がある。広報については、案内の充実を求める意見とともに、図書館からの親しみやすい情報発信を評価する意見も見られた。

<共感・信頼・保証・応答性>

利用時間の延長を望む意見は前回と同じく多数見られる。今回新たに設けた「リテラシー教育」に関する内容から、支援を受けた利用者には評価されていることが窺える。職員の対応に対する評価は概ね高いが、私語や接遇に対する否定的な評価もある。

<有形性・場所>

桂キャンパスへの図書館設置の要望が複数見られる。また、附属図書館のラーニング・コモンズ設置を受け、同様の施設の設置・拡充を望む声も多い。館内環境については、前回と同じく、席やコンセントの増設希望とともに、とくに空調の適切な運用を望む声が非常に多い。次に各局面ごとに、代表的な意見および特徴的な意見を挙げる。

蔵書&アクセス

蔵書構築	学部生が希望する書籍を充実してほしい。
	語学学習書を充実させてほしい。
	小説などの一般書を充実してほしい。
	専門分野の教科書類を備えてほしい。
	理系分野の新刊書を増やしてほしい。
	留学生が読める英語の本を増やしてほしい。
	電子ジャーナルをさらに充実させてほしい。
	文系分野の電子ジャーナルをもっと利用できるようにしてほしい。
	電子ブックをもっと利用できるようにしてほしい。
	新聞データベースを充実してほしい。
	メディアコモンズの資料を充実させてほしい。
	桂キャンパスの蔵書を充実させてほしい。
	宇治キャンパスの蔵書を充実させてほしい。
	データベースの導入に学生の意見を反映できるようにしてほしい。
	デジタルアーカイブやデータリポジトリを強化してほしい。
	電子ジャーナルの価格高騰に対応してほしい。
利用規則	貸出期間、冊数を増やしてほしい。
	所属部局による貸出冊数の格差をなくしてほしい。
	学際的な研究に対応するためにも、他学部所属者でも、書庫利用を可能にしてほしい。
	利用者の立場にたって、図書館でばらばらな利用規則を統一してほしい。
	図書館ごとに罰則が異なることを是正してほしい。
	予約が入っていなければ貸出更新回数限度以上でも、借りられるようにしてほしい。
	研究個室を窓口で更新せずに長時間利用したい。
	他大学の学生が参加する勉強会があるので、他大学生がもう少しスムーズに入館できるようにしてほしい。
	蓋付き飲料をかばんの中にしまわないといけない理由が分からない。
蔵書の利用	KULINE の検索精度が悪く、あるはずの本がヒットしないことがある。
	延滞本や不明本の対応ルールを明確にほしい。
	研究室に配置されている図書が利用しにくい。
	図書館によって分類方法が違って分かりづらい。
	電子ジャーナルの利用方法が煩雑なので、案内を充実させてほしい。
	返却ポストを常に利用できるようにしてほしい。
	同じキャンパス内でも、図書返送サービスを実現してほしい。
文献の取り寄せ	キャンパス間の図書取り寄せに迅速に対応してもらい助かっている。
	部局の図書室でも、私費で相互利用サービスをできるようにしてほしい。

	遠隔地キャンパス所属者向けのサービスの充実をさらに進めてほしい。
	海外留学先からも文献取寄せサービスを利用したい。
広報	英語の案内を増やしてほしい。
	学生からの図書購入依頼受付を分かりやすく案内してほしい。
	書庫の利用方法が分からず使いにくいので、案内を充実してほしい。
	他学部の図書館・室の利用方法を入手できるサービスがあるとよい。
	電子ブックの使い方が分かりにくいので、案内ページがあるとよい。
	Twitter や入口の黒板などでの親しみやすい情報発信がうれしい。
	新刊案内やテーマ展示などの企画を増やしてほしい。
	図書館の催しが知られていないので、もっと周知してほしい。

共感・信頼・保証・応答性

開館時間	授業時間の前後に空いていないと不便である。
	平日の休館日をなくしてほしい。
	土日でも利用できるようにしてほしい。
	24 時間利用できるとうれしい。
	附属図書館と吉田南総合図書館の休館日が重ならないようにしてほしい。
	附属図書館の学習室 24 の開室時間を増やしてほしい。
リテラシー教育	レポートの作成に図書館の講習会がたいへん有用だった。
	論文ライティングや添削等のサポートがあると助かる。
	講習会を夜間に実施したり、動画を提供したりしてほしい
	定期講習会のほかに、オンラインガイドも充実させてほしい。
	分野別の案内など、レファレンス・ガイドを充実させてほしい。
職員態度・対応	職員には親切に対応してもらっている。
	職員に質問しにくい雰囲気がある。
	職員の知識や対応に差がある。
	英語がしゃべれる職員を増やしてほしい。
	職員の私語が気になる。
	対応のよくないアルバイト学生がいる。
利用者のマナー	おしゃべりをしている学生を注意してほしい。
	ときどき閲覧室で食事をとっている人がいる。
	荷物による席取りが多いので禁止してほしい。
	予約しているのになかなか借りられないので、督促を厳しくしてほしい。
サービスその他	学生参加型イベントを増やしたり、図書館の運営に学生が関われるような制度を作してほしい。
	所属する部局やキャンパスに関わらず、同じ条件で図書館サービスを受けられるようにしてほしい。
	授業時間後もレファレンスサービスを受けられるとよい。
	調べ物の方法やデータベースの使い方をどこに聞いたらよいかわからない。

	MyKULINE からの依頼方法が分かりにくい。
	貸出履歴を確認できるようになってよかった。
	複写料金の支払い時にお釣りを用意しておいてほしい。

有形性・場所

施設・設備	桂キャンパスに図書館を設置してほしい。
	理系の資料が分散しており使いにくいので、大きい図書館を整備してほしい。
	各部局図書館の施設改修も進めてほしい。
	座席数を増やしてほしい。
	附属図書館以外にも、ラーニング・コモンズを設置してほしい。
	ラーニング・コモンズは図書館資料を使いながら話し合いをするときに便利。
	自主ゼミで使えるようなグループ学習室を増やしてほしい。
	図書館に飲食可能なスペースを作してほしい。
	サイレントエリアを他の図書館にも設置してほしい。
	グループ学習室の予約がオンラインでできるようにしてほしい。
	コイン式コピーやコピーカード販売機の設置などコピーを利用しやすくしてほしい。
	コインロッカーを備え付けてほしい。
	電源が使える席を増やしてほしい。
	個人席にスタンドライトがほしい。
	休憩のできるソファを設置してほしい。
学習に適した環境	駐輪場を増やしてほしい。
	空調を柔軟に運用してほしい。
	図書館は冷房を積極的に行い快適な空間にして人を集め、他の場所では控えることで節電してほしい。
	トイレや窓サッシなどの清掃を行き届かせてほしい。
	書庫に監視カメラや巡回があると安心である。
	置き引き対策を強化してほしい。
	館内放送を控えてほしい。

その他

アンケート	図書館への意見を伝えるよい機会である。
組織・雇用	サービス充実のため、職員の増員が必要である。
その他	貴重書のデジタル画像をもっと充実させてほしい。
	図書館が他の利用者と繋がる「場」となる取り組みを増やしてほしい。
	図書館へ要望を伝える仕組みを常置してほしい。

3 まとめ

第二期中期目標・中期計画期間の振り返り

最初に、全体的な評価としては次のとおりである。

「2.10 期待度・現状評価・満足度」冒頭にあるように、全 26 項目の図書館サービス全体に対する現状評価、満足度の平均値が、両方とも前回調査より上昇していることから、全体としては図書館サービスに改善が見られること、また利用者からの評価も向上したということが推測される。このことから、第二期中期目標・中期計画は一定のレベルで達成したと考えられる。

次に、前回調査で重視すべき施策とされたことについて、今回調査との比較により下記のこととがわかった。

①資料の充実

図書の充実に関する満足度は、館別、利用者区分の全てで前回調査から数値が上昇しているため、改善が進んだと推測される。今回調査では、重視する図書館サービスの中で図書の充実が利用者区分別、分野別の両方で上位 1～2 位であり、これは前回調査でも同様であったことから、今後も引き続きその要望に応じていく必要がある。そのため、蔵書整備の財源確保や適切な蔵書構築計画の策定が必要であるが、その他にも学内の図書館資料を効率的に活用する方策の一つである学内デリバリーや学内 ILL 等のサービスを一層充実させる必要がある。それについては、学内図書館・室相互の連携を強化する必要がある。また、国内外の機関を対象にした ILL サービスについても、同様に図書館機構全体で強化していくことが考えられる。

電子リソースの利用に関する満足度は、全体では前回調査と比較してわずかに上昇しているが、他の図書館サービスとの比較では中位程度である。一方、重視する図書館サービスでは、教員の場合は電子リソースの利用が図書の充実に次いで 2 番目に高いことから、研究基盤整備としての電子リソースの充実に引き続き取り組んで行く必要がある。

②場としての充実

附属図書館の「学習室 24」は、全体で 6 割、分野別では人社系で 8 割、自然系と総合系で各 6 割と、認知度が高い施設である。前回調査後に設置されたことから、他の図書館施設と比較して短期間でかなりの割合の利用者に浸透した図書館サービスと言える。

座席数に関しては、学部生の満足度が前回調査より数値が上昇したものの、今回調査では他の図書館サービスと比較して下位から 2 番目という状況であり、今後も引き続き課題として取り組む必要があろう。

③開館日の増加や開館時間の延長

開館日数と開館時間に関する満足度について、前回調査から数値は上昇しているものの、他の図書館サービスとの比較ではかなり低い。各図書館・室によって、開館日数や開館時間が異なっていることも原因の一つであると推測される。また利用者区分で見ると、学部生の満足度が今回調査では下位から 1 位と 3 位であり、前回調査からあまり改善が見られないため、引き続き課題として取り組む必要があろう。

④図書館発のサービスに関する認知度向上

前回調査では、学術情報リポジトリ「KURENAI」に関しては、認知度においてどの分

野においても下位に属するという状況であったが、今回調査ではそれを脱している。前回調査以降に研究成果のオープンアクセス化が世界的に進んだことにより、インターネットで検索可能となった国内外のコンテンツが増加したことや、今年度制定された「京都大学オープンアクセス方針」の影響もあり、今後ますます図書館発のサービスとして「KURENAI」の認知度が向上するものと思われる。

「学習サポートデスク」は、図書館サービスとしては新しい（平成 25 年度設置）ためか、認知度がどの分野でも下位 5 位以内と低い状況である。図書館の学修支援の一環として今後その内容の充実と、それと併せて広報にも力を入れる必要がある。

新たな知見

今回調査において、次のことが新たにわかった。

- ①図書館・室の利用目的において、雑誌の利用は前回調査と比べ 4 割近く減少している。特に自然系においては、それが著しい。冊子体について購読中止や電子ジャーナルへの転換が進んでいることも背景の一つと推測されるが、利用者の閲覧行動が冊子体から電子リソースへ変化していることが、数値として見える結果となった。
- ②前回調査になかった利用者区分による図書館・室の利用時間比較において、サンプル数は少ないものの、留学生の 4 割が 1 日あたり 3 時間以上図書館を利用している結果が出ており、長時間図書館に滞在し利用していることが推測できる。長時間滞在者の中では、学部生や大学院生よりも留学生の比率が高かった。

今後への課題

今回調査の目的の一つは、平成 28 年度から始まる第三期中期目標期間の事業の方向性を探るためのデータ収集にある。

前回調査で課題とされた「資料の充実」「場としての充実」「開館日の増加や開館時間の延長」「図書館発のサービスに関する認知度向上」については、前述のとおり図書館をめぐる環境の変化により新たに生じる課題にも同時対応する形で、引き続き取り組む必要がある。

それに加えて、今回調査から新たに知り得たことから、利用者の電子リソース指向に対応する図書館サービスの改善や、サービス対象者として改めて留学生にも着目した図書館サービスの向上が、新たな課題として浮かび上がってくるとされる。

第三期中期目標期間においては、図書館機構が全体としてより強力に連携しつつ、今回得たデータも活用しながら課題解決に取り組むという体制が、これまで以上に必要である。

謝辞

今回調査では、多数の本学学生と教職員から回答を得ることができ、また貴重な意見を数多く寄せていただいた。この場を借りて、調査にご参加いただいた皆様に感謝を申し上げる。

なお、調査の実施に際して、情報環境支援センターには回答用 Web ページ作成について、各部局等の総務担当部署には電子メールによる回答依頼の送付について、各部局図書館・室の図書系職員には部局内への積極的な周知、広報等について、附属図書館学習サポートデスクの学生スタッフにはアンケートの英文版作成において、それぞれご支援をいただいた。併せて、感謝を申し上げる。

○ アンケート設問（日本語版）

アンケートのお願い

調査期間:平成27年6月15日(月)～平成27年7月31日(金)

対象者: 京都大学の全学生、全教職員

問合せ先:利用者アンケートWG library-survey@kulib.kyoto-u.ac.jp

1) 身分

- 1.学部学生 2.大学院生(修士) 3.大学院生(博士) 4.研究生 5.聴講生
6.留学生(学部) 7.留学生(大学院修士) 8.留学生(大学院博士) 9.留学生(その他)
10.教員 11.名誉教授 12.非常勤講師 13.職員 14.研究員
15.その他()

10

2) 所属学部・大学院等

- 1.文学 2.教育 3.法学 4.経済 5.理学 6.医学 7.薬学 8.工学 9.農学
10.人環・総人 11.エネ科学 12.A・A研 13.情報学 14.生命科学
15.総合生存 16.地球環境 17.公共政策 18.経営管理
19.その他()

11

3) このアンケートをどこで知りましたか(複数選択可)。

- 1.図書館・室内での案内 2. 図書館・室のウェブサイト 3. 全学生共通ポータル
4.生協内での案内 5.メール 6.口コミ 7.その他()

7

4) どれだけの頻度で図書館・室を利用していますか。

- 1.ほぼ毎日 2.週に3～4回 3.週に1～2回 4.月に1～2回 5.年に数回
6.試験期間に利用する 7.ほとんど利用しない 8.利用したことがない

5) どれだけの頻度でKULINE(蔵書検索)、MyKULINE(借りている資料の確認、取り寄せ依頼など)を利用していますか。

- 1.ほぼ毎日 2.週に3～4回 3.週に1～2回 4.月に1～2回 5.年に数回
6.ほとんど利用しない 7.利用したことがない

11

6) よく使う図書館・室のウェブサイトを上位から3つまで選び、その番号を記入してください。

- 1.図書館機構 2.附属図書館 3.宇治分館 4.文学研究科図書館
5.教育学部図書室 6.法学部図書室 7.経済学部図書室
8.理学部()図書室 9.医学図書館 10.薬学部図書室
11.工学部()図書室 12.農学部図書室
13.吉田南総合図書館 14.その他() 15.使わない

2. よく利用している図書館・室を上位から3つまで選び、その番号を記入してください。

- 1.附属図書館 2.宇治分館 3.文学研究科図書館 4.教育学部図書室
5.法学部図書室 6.経済学部図書室 7.理学部()図書室 8.医学図書館
9.薬学部図書室 10.工学部()図書室 11.農学部図書室
12.吉田南総合図書館 13.その他() 14.使わない

3. 図書館・室をどのような目的で利用していますか。該当するものを上位から3つまで選び、その番号を記入してください。

- 1.自学自習 2.グループでの学習 3.図書の利用 4.雑誌の利用 5.調べ物
6.文献の取り寄せ 7.映像・音楽資料の利用 8.新聞の利用
9.インターネットの利用 10.電子ジャーナルの利用 11.データベースの利用
12.その他() 13.使わない

4. 図書館・室の次のサービスをご存知ですか。知っているものを回答欄にご記入ください。
(複数回答可)

(文献の取り寄せ・図書館職員による利用サポート)

- 1.学内からの取り寄せ 2.学外からの取り寄せ 3.キャンパス間返送サービス
4.他大学図書館への紹介状発行 5.レファレンス・ガイド 6.図書館の使い方の案内
7.資料の探し方の相談対応 8.学習サポートデスク 9.資料の探し方等の講習会

(図書館からの情報発信)

- 10.広報誌「静脩」 11.図書館のメールマガジン 12.図書館のFacebookやTwitter

(各種施設)

- 13.研究個室 14.グループ学習室 15.OSL端末(コンピュータ)
16.ラーニング・コモンズ 17.学習室24 18.環on

(オンラインサービス・電子資料)

- 19.蔵書検索 KULINE 20.MyKULINE 21.スマホ/ケータイKULINE
22.電子ジャーナル 23.電子ブック 24.データベース
25.京大ArticleSearch 26.学術情報リポジトリ KURENAI 27.貴重資料画像

--

5. 図書館・室、及び、ネットワーク上の情報利用についておたずねします。以下の設問の回答を回答欄に記入してください。

- 1) 学習、研究の中で、一日あたり何時間、図書館・室を利用していますか。 時間／日
- 2) 図書館・室にいる時間の中で、図書館・室の資料を利用している時間はどれぐらいですか。 時間／日
- 3) 学習、研究の中で、一日あたり何時間、ネットワーク上の情報や資料を利用していますか。 時間／日

6. 電子ジャーナル・電子ブック・データベースの利用についておたずねします。あてはまるものを1つだけ選び、回答欄にご記入ください。

- 1) 学習、研究の中で電子ジャーナル・電子ブック・データベースをどの程度利用しますか。
1.ほぼ毎日 2.週に3～4回 3.週に1～2回 4.月に1～2回 5.年に数回
6.試験期間に利用する 7.ほとんど利用しない
8.利用したことがない(→ 以下の設問は回答不要です。)

2) 電子ジャーナル・電子ブック・データベースの利用方法がわからず、また利用ができずに困ったことがありますか。ある場合、どうしましたか。

- 1.困ったことはない 2.困ったことがあるが、マニュアルや案内を読んで解決した
3.困ったことがあり、利用をあきらめた 4.困ったことがあり、図書館・室に問い合わせた
5.その他()

[上の2)で4.を選んだ方におたずねします。] 図書館・室に問い合わせた結果、問題が解決しましたか。

- 1.解決した 2.解決しなかった

7. 図書館・室の現状を7段階で“評価”してください。この設問は、利用者の皆さんの図書館サービスに「期待する度合い」と「現状に対する評価」の2つの指標から、それぞれの図書館サービスの満足度を算出するものです。

まず、これから“評価”する図書館・室を1つ選んで回答欄に記入してください。

1. 附属図書館 2. 宇治分館 3. 文学研究科図書館
4. 教育学部図書室 5. 法学部図書室 6. 経済学部図書室
7. 理学部()図書室 8. 医学図書館 9. 薬学部図書室
10. 工学部()図書室 11. 農学部図書室
12. 吉田南総合図書館 13. その他()

次の各項目について、「期待する度合い」と「現状に対する評価」を7段階で評価し、該当するところに ○ をつけてください。なお、判断できない場合は“N”を選択してください。		期待する度合い		現状に対する評価	
		低い ← 普通 → 高い	わからない	不満 ← 普通 → 満足	わからない
1	図書館・室が便利な場所にある	1 2 3 4 5 6 7	N	1 2 3 4 5 6 7	N
2	図書館・室内が清潔である	1 2 3 4 5 6 7	N	1 2 3 4 5 6 7	N
3	図書館・室内は、快適で居心地がよい	1 2 3 4 5 6 7	N	1 2 3 4 5 6 7	N
4	机・椅子の数が十分で使いやすい	1 2 3 4 5 6 7	N	1 2 3 4 5 6 7	N
5	グループで利用できる場所が整っている	1 2 3 4 5 6 7	N	1 2 3 4 5 6 7	N
6	複写機が適切に使いやすく配置されている	1 2 3 4 5 6 7	N	1 2 3 4 5 6 7	N
7	必要な機能を備えたパソコンが十分にある	1 2 3 4 5 6 7	N	1 2 3 4 5 6 7	N
8	学習、研究に集中できる	1 2 3 4 5 6 7	N	1 2 3 4 5 6 7	N
9	図書館・室内は安全である	1 2 3 4 5 6 7	N	1 2 3 4 5 6 7	N
10	障がい者の利用に配慮されている	1 2 3 4 5 6 7	N	1 2 3 4 5 6 7	N
11	図書が十分に揃っている	1 2 3 4 5 6 7	N	1 2 3 4 5 6 7	N
12	雑誌が十分に揃っている	1 2 3 4 5 6 7	N	1 2 3 4 5 6 7	N
13	辞書・事典類が十分に揃っている	1 2 3 4 5 6 7	N	1 2 3 4 5 6 7	N
14	電子ジャーナル・電子ブック・データベースが十分に利用できる	1 2 3 4 5 6 7	N	1 2 3 4 5 6 7	N
15	開館日が適切で利用しやすい	1 2 3 4 5 6 7	N	1 2 3 4 5 6 7	N
16	開館時間が適切で利用しやすい	1 2 3 4 5 6 7	N	1 2 3 4 5 6 7	N
17	貸出冊数、貸出期間が適切である	1 2 3 4 5 6 7	N	1 2 3 4 5 6 7	N
18	図書・複写物を学内・外を問わず迅速に取寄せることができる	1 2 3 4 5 6 7	N	1 2 3 4 5 6 7	N
19	資料がわかりやすく配置されている	1 2 3 4 5 6 7	N	1 2 3 4 5 6 7	N
20	館内の案内や掲示がわかりやすい	1 2 3 4 5 6 7	N	1 2 3 4 5 6 7	N
21	図書館・室の配布物が容易に入手できる	1 2 3 4 5 6 7	N	1 2 3 4 5 6 7	N
22	図書館・室の配布物の内容がわかりやすい	1 2 3 4 5 6 7	N	1 2 3 4 5 6 7	N
23	図書館・室のウェブサイトが利用しやすい	1 2 3 4 5 6 7	N	1 2 3 4 5 6 7	N
24	図書館・室がおこなう講習会が充実している	1 2 3 4 5 6 7	N	1 2 3 4 5 6 7	N
25	窓口・館内での職員の対応が良い	1 2 3 4 5 6 7	N	1 2 3 4 5 6 7	N
26	クレームへの対応が迅速・適切である	1 2 3 4 5 6 7	N	1 2 3 4 5 6 7	N

8. あなたは、図書館・室のサービスとして何を重視しますか。重視するものを 上記設問7. の番号(1～26)の中から3つまで選び、その番号をご記入ください。

9. 図書館サービス充実のために必要と思うこと、その他、図書館・室の職員・サービスについてお気づきのことがあれば、自由にご記入ください。

10. 賞品について

アンケートにご回答いただいた方の中から抽選で1名様【学内者限定】に下記の豪華賞品のいずれかをプレゼントいたします。

Apple Watch / iPad mini / ギフトカード(iTunesカード、コーヒーカード、図書カード等)

プレゼントをご希望の方はお名前とメールアドレスを入力してください。(任意)

お名前

メールアドレス

ご協力ありがとうございました。 京都大学図書館機構

○ アンケート設問（英語版）

Kyoto University Library User Survey

Kyoto University Libraries conducts this survey to improve the library services. We appreciate your cooperation.

Period: 15.6.15 Mon – 7.31 Fri

There are 20 questions in this survey. (5 minutes)

1. Please respond to the following questions.

1) Your status

- 1.Undergraduate 2.Graduate (Master) 3.Graduate (Doctor) 4.Research student
5.Auditor 6.International student (Undergraduate) 7.International student (Master)
8.International student (Doctor) 9.International student (others) 10.Faculty 11.Emeritus
12. Part-time lecturer 13.Administration Staff 14.Researcher 15.Other()

2) Your department

- 1.Letters 2.Education 3.Law 4.Economics 5.Science
6.Medicine 7.Pharmaceutical Sciences 8.Engineering 9.Agriculture
10.Human and Environmental Studies & Integrated Human Studies (Jinkan-Soujin)
11.Energy Science 12.Asian and African Area Studies 13.Informatics 14.Biostudies
15.Human Survivability 16.Global Environmental Studies 17.Government
18.Management 19.Other()

3) How did you get to know about this survey (Where did you obtain this survey) ?

- 1.Posters in the library 2.Library website 3.Common Portal for All Students
4.COOP 5.E-mail 6.Word-of-mouth 7.Other()

4) Frequency of the library use

- 1.Almost every day 2.Three or four times a week 3.Once or twice a week
4.Once or twice a month 5.Several times a year
6.during exam weeks 7.Almost never 8.Never

5) Frequency of the library web services use KULINE or MyKULINE.

- 1.Almost every day 2.Three or four times a week 3.Once or twice a week
4.Once or twice a month 5.Several times a year
6.Almost never 7. Never

6) Which library website do you use mainly? (up to 3 library websites from the list below)

- 1.Kyoto University Library Network 2.Main Library 3.Uji Library 4.Letters
5.Education Library 6.Law Library 7.Economics Library
8.Science Library() 9.Medical Library 10.Pharmaceutical Sciences
11.Engineering Library() 12.Agriculture Library
13.Yoshida-South Library 14.Others() 15.Never used

2. Which library do you use mainly? (up to 3 libraries from the list below)

- 1.Main Library 2.Uji Library 3.Letters Library
4.Education Library 5.Law Library 6.Economics Library
7.Science Library() 8.Medical Library 9.Pharmaceutical Sciences
10.Engineering Library() 11.Agriculture Library
12.Yoshida-South Library 13.Others() 14.Never used

3. What is your main purpose of using the library? (up to 3 elements from the list below)

1. Self-study 2. Group-study 3. Browse and borrow books 4. Browse and copy
5. Research 6. Document delivery 7. Videos, DVDs, CDs 8. Newspapers
9. Internet 10. Electronic journals 11. Databases
12. Others () 13. Do not use

4. Which library services do you know? Please select all that apply.

Document delivery / Library instruction

1. Document delivery in KU 2. Interlibrary loan 3. Inter-campus Return Service
4. Letters of introduction to other libraries 5. Reference Guide 6. Library instruction
7. Reference service 8. Learning support desk 9. Reference guidance (workshop, seminar)

Information from library

10. Library Bulletin "Seishu" 11. Library e-mail newsletters 12. Library Facebook, Twitter

Facilities

13. Study Cubicles 14. Common Study Room 15. PC for Internet
16. Learning Commons 17. Study Room 24 18. Wa-on

Electronic resources

19. Online Catalog 20. MyKULINE
21. Mobile KULINE, KULINE app for smartphone 22. Electronic journals
23. Electronic books 24. Databases 25. KU ArticleSearch
26. Kyoto University Research Information Repository
27. Rare materials exhibition (Digital Library)

--

5. Library use and internet for academic purposes

- 1) How many hours a day do you use the library for academic purposes? hours/day

--
- 2) During your stay in the library, how many hours a day do you use library resources? hours/day

--
- 3) How many hours a day do you use Internet for academic purposes? hours/day

--

6. E-journals, E-books, Databases

- 1) How often do you use e-journals, e-books and online databases?
1. Almost every day 2. Three or four times a week 3. Once or twice a week
4. Once or twice a month 5. Several times a year 6. During exam weeks
7. Almost never 8. Never
- 2) Have you had any trouble using them? If you have, how did you deal with it?
1. No, I haven't.
2. Yes, I have. But I could solve the problem by reading a manual or guide.
3. Yes, I have. And I gave up using them.
4. Yes, I have. And I asked a librarian how to use them.
5. Other ()

--

--

[For those who chose "4."] Could you solve the problem by asking the librarian?
1.I could 2.I couldn't

7. This survey aims to evaluate the present condition of the library services comparing the "Desired service level" and "Perceived service level" ratings.

Please choose one library that you want to rate.

- 1.Main Library 2.Uji Library 3.Letters Library
4.Education Library 5.Law Library 6.Economics Library
7.Science Library() 8.Medical Library 9.Pharmaceutical Sciences Library
10.Engineering Library() 11.Agriculture Library
12.Yoshida-South Library 13.Others()

Please rate the following statements by indicating the number in “Desired service level”and “Perceived service level”. When you have no way telling, select “Not applicable”.		Desired service level							Perceived service level								
		L o w	←	N o r m a l	→	H i g h	N A	L o w	←	N o r m a l	→	H i g h	N A				
1	Convenient location	1	2	3	4	5	6	7	N	1	2	3	4	5	6	7	N
2	Cleanliness of the library	1	2	3	4	5	6	7	N	1	2	3	4	5	6	7	N
3	Comfortable space inside the library	1	2	3	4	5	6	7	N	1	2	3	4	5	6	7	N
4	Enough desks and chairs	1	2	3	4	5	6	7	N	1	2	3	4	5	6	7	N
5	Community space for group study	1	2	3	4	5	6	7	N	1	2	3	4	5	6	7	N
6	Arrangement of the copy machines	1	2	3	4	5	6	7	N	1	2	3	4	5	6	7	N
7	Enough PCs for OPAC and other databases	1	2	3	4	5	6	7	N	1	2	3	4	5	6	7	N
8	Comfortable environment for study	1	2	3	4	5	6	7	N	1	2	3	4	5	6	7	N
9	Security and safety inside the library	1	2	3	4	5	6	7	N	1	2	3	4	5	6	7	N
10	Barrier-free environment	1	2	3	4	5	6	7	N	1	2	3	4	5	6	7	N
11	Sufficient number of books	1	2	3	4	5	6	7	N	1	2	3	4	5	6	7	N
12	Sufficient number of printed journals	1	2	3	4	5	6	7	N	1	2	3	4	5	6	7	N
13	Sufficient number of reference books	1	2	3	4	5	6	7	N	1	2	3	4	5	6	7	N
14	Enough electronic journals and databases for study	1	2	3	4	5	6	7	N	1	2	3	4	5	6	7	N
15	Service days	1	2	3	4	5	6	7	N	1	2	3	4	5	6	7	N
16	Service hours	1	2	3	4	5	6	7	N	1	2	3	4	5	6	7	N
17	Proper circulation regulations and loan periods	1	2	3	4	5	6	7	N	1	2	3	4	5	6	7	N
18	Timely document delivery/interlibrary loan	1	2	3	4	5	6	7	N	1	2	3	4	5	6	7	N
19	Arrangement of the library materials	1	2	3	4	5	6	7	N	1	2	3	4	5	6	7	N
20	User-friendly guides, signs and notices inside the library	1	2	3	4	5	6	7	N	1	2	3	4	5	6	7	N
21	Availability of library handouts	1	2	3	4	5	6	7	N	1	2	3	4	5	6	7	N
22	User-friendly library handouts	1	2	3	4	5	6	7	N	1	2	3	4	5	6	7	N

23	Library website accessibility	1	2	3	4	5	6	7	N	1	2	3	4	5	6	7	N
24	Enough library workshops	1	2	3	4	5	6	7	N	1	2	3	4	5	6	7	N
25	Friendly and kind library staff	1	2	3	4	5	6	7	N	1	2	3	4	5	6	7	N
26	Prompt and appropriate response to claims	1	2	3	4	5	6	7	N	1	2	3	4	5	6	7	N

8. What do you expect most from library services in general? Please select 3 elements.

9. Please write any specific comments or suggestions you may have about our service.

10. About the prize.

One of you will win a prize out of the three below.

Gift card (iTunes card, coffee card, book coupon etc.)

If you want to apply for the prize, please enter your name and e-mail address.

Your name

E-mail address

Thank you for your cooperation. Kyoto University Library Network

○ 回答フォーム（日本語版）

図書館機構アンケート

図書館機構では、学生・教職員の皆様のご意見・ご要望を把握し今後の図書館サービスの向上に活かしていくため、アンケート調査を実施いたします。
ご協力をお願いします。

0% 100%

[日本語 ▼]

1. あなたご自身と、あなたの図書館・室の利用状況について

★ 1) 身分

☐ 1.学部学生

☐ 2.大学院生(修士)

☐ 3.大学院生(博士)

☐ 4.研究生

☐ 5.聴講生

☐ 6.留学生(学部)

☐ 7.留学生(大学院修士)

☐ 8.留学生(大学院博士)

☐ 9.留学生(その他)

☐ 10.教員

☐ 11.名誉教授

☐ 12.非常勤講師

☐ 13.職員

☐ 14.研究員

☐ その他:

★ 2) 所属学部・大学院等

☐ 1.文学

☐ 2.教育

☐ 3.法学

☐ 4.経済

☐ 5.理学

☐ 6.医学

☐ 7.薬学

☐ 8.工学

☐ 9.農学

○ 広報用ポスター

その声、が、図書館を変える。
YOUR VOICES CHANGES OUR LIBRARIES

15.6.15 MON - 7.31 FRI 図書館機構
USER SURVEY OF KYOTO UNIVERSITY LIBRARY

最大規模アンケート調査

対象 京都大学の全学生・全教職員
STUDENTS, FACULTIES AND STAFF AT KYOTO UNIVERSITY

回答はWebで
ANSWER ON THE WEB

京都大学図書館機構アンケート
kyoto university library user survey

回答時間: 約 5 分
TIME: 5 min.

スマートフォンも OK!
YOU CAN USE YOUR SMARTPHONE

豪華賞品
FREE

抽選で1名の方に、以下から1点 (5万円相当) を差し上げます!
Apple Watch iPad mini ギフトカード

QRコード

平成 27 年度 図書館協議会第二特別委員会（図書館サービス）

（委員長：～2015. 10）	平田 昌司	文学研究科
（委員長：2015. 11～）	水谷 雅彦	文学研究科
	杉本 均	教育学研究科
	坂 志朗	エネルギー科学研究科
	東長 靖	アジア・アフリカ地域研究研究科
	渡邊 紹裕	地球環境学堂
	IALNAZOV, Dimiter Savov	大学院総合生存学館
	間瀬 肇	防災研究所
	新後閑 禎	経済研究所
	大久保 嘉高	原子炉実験所
	高井 正成	霊長類研究所
	北村 由美	附属図書館研究開発室
	井上 恵美	附属図書館情報サービス課長

京都大学図書館機構アンケートワーキンググループ

（主査）	赤澤 久弥	情報サービス課課長補佐
（副主査）	那須 一夫	情報管理課課長補佐
	福島 利夫	情報管理課雑誌情報掛長
	櫻井 待子	情報サービス課参考調査掛長
	原竹 留美	情報サービス課相互利用掛長
	坂本 拓	情報サービス課参考調査掛主任
	大西 賢人	情報サービス課相互利用掛
	佐々木 健二	情報サービス課資料運用掛
	井上 恵美	情報サービス課長

（以上、附属図書館）

ポスターデザイン

八木澤 ちひろ	医学図書館
	教務・学生支援室図書掛